



Aila Halonen ja Marja Ruotsalainen

Hyvä palveluohjaustoiminta Vantaalla

Metropolia Ammattikorkeakoulu
Geronomi AMK, SV10S2B
Vanhustyön koulutusohjelma
Opinnäytetyö
2.11.2011

Tekijät Otsikko	Aila Halonen ja Marja Ruotsalainen Hyvä palveluohjaustoiminta Vantaalla
Sivumäärä Aika	42 sivua + 3 liitettä 2.11.2011
Tutkinto	Geronomi AMK
Koulutusohjelma	Vanhustyön koulutusohjelman
Ohjaaja	FT lehtori Anita Näslindh-Ylispangar
<p>Tämän hetkisen tiedon mukaisesti hyvä palveluohjaus voidaan nähdä kolmiportaisena neuvonta- ja palveluohjausmallina. Palveluohjaus voi siis olla asiakaslähtöistä neuvontaa ja ohjausta, palveluohjauksellista työtettä sekä tarvittaessa yksilökohtaista palveluohjausta. Palveluohjauksella voidaan tarjota ikäihmiselle oikeaa tietoa oikeaan aikaan. Ikäihmisten palveluiden tarpeet kasvavat nopeammin kuin käytettävät voimavarat. Palveluohjaus on työmuoto tai työmenetelmä, jossa kootaan eri palvelut asiakkaan tueksi ja yhteen sovitetaan asiakkaan tarvitsemat palvelut organisaation palvelujärjestelmässä. Hyvin toteutettuna palveluohjauksella voidaan kohdentaa organisaation henkilöstön resursointi oikein ja välttää tehtävien päällekkäisyyttä organisaatiossa.</p> <p>Opinnäytetyömme tarkoituksena oli laatia Vantaalle suositus palveluohjauksen käytännöstä, jolla voitaisiin lisätä ikäihmisen oikeutta yhdenvertaiseen palveluohjaukseen iästä, elämäntilanteesta, terveydentilasta, asumismuodosta ja -paikasta riippumatta. Opinnäytetyön toteutimme laadullisena tutkimuksena. Tutkimusaineisto koostui Salon, Kainuun sekä Jyväskylän palveluohjauksen kehittämiseen liittyvistä kehittämishankedokumenteista sekä kyseisten kuntien/kaupunkien palveluohjaajilta saamistamme kyselyvastauksista. Lähestyimme palveluohjausta voimaannuttavan palveluohjauksen viitekehyksestä. Lisäksi selvitimme tutkimusaineistosta palveluohjausta edistäviä ja estäviä tekijöitä.</p> <p>Tutkimustuloksena voidaan todeta, että palveluohjauksen tulisi aina toteutua yksilöllisen tarpeen mukaisesti. Toisin sanoen Vantaallakin tulee olla tarjota ikäihmisille asiakaslähtöistä neuvontaa ja ohjausta, palveluohjauksellista työtettä sekä yksilökohtaista palveluohjausta. Opinnäytetyömme mukaan palveluohjaus edellyttää työntekijältä vahvaa ammatillista osaamista: tietoa asiakkuudesta, ikääntymisestä, hyvää palvelujärjestelmän tuntemusta sekä kykyä organisaatiotason työhön. Opinnäytetyö osoitti myös, että palveluohjaukseen nimetty vastuuhenkilö, jolla on selkeä palveluohjaajan rooli, edistää palveluohjauksen onnistumista. Palveluohjaustoiminnalle ja kotikäynneille tulee olla selkeät yhteiset periaatteet ja rakenne. Palveluohjaustoiminnan tulisi olla tavoitteellista ja hyvin suunniteltua ja siihen tulee varata riittävästi aikaa.</p> <p>Palveluohjauksessa tarvitaan kiinteää yhteistyötä asiakkaan ja erilaisten viranomaisverkostojen kanssa. Palveluohjaus toimintaa kuvaa näkemyksemme mukaan hyvin "Rinnalla kulkemisen kuvaus" lainaten Albert Camusia: "Älä kulje edelläni, voi olla etten seuraa. Älä kulje takanani, voi olla etten johda. Kulje rinnallani, ole ystäväni."</p>	
Avainsanat	palveluohjaus, asiakaslähtöisyys, ikäihminen

Authors Title	Aila Halonen and Marja Ruotsalainen Good Case Management Activity in Vantaa
Number of Pages Date	42 pages + 3 appendices 2nd November 2011
Degree	Bachelor of Social Services and Elderly Care
Degree Programme	Degree Programme in Elderly Care
Instructor	Anita Näslindh-Ylispangar, PhD, Senior Lecturer
<p>According to current knowledge, good case management can be seen as a three-step counselling- and case management model. It can be client-oriented counselling and guidance, case management approach to work and, if needed, individual case management. With it the right information at right time can be offered to the elderly people. The necessity for elderly people's needs for services increases faster than the resources at use. Case management is a working method in which different services are collected to support the client in the service-system in the organization. When it is well fulfilled, the personnel resourcing in the organization can be targeted right and overlaps in tasks can be avoided.</p> <p>Our thesis aimed to create a guideline for Vantaa for the practice of case management, which will increase the right for elderly people to equal case management regardless age, living situation, health condition, living arrangements or place of living. The thesis was carried out as a qualitative research. The research material consisted of the case management improvement documentation in the cities of Salo, Kainuu and Jyväskylä and the questionnaire-responses of the before mentioned cities. We approached the case in the context of empowerment in case management. In addition we clarified the conducive and inhibitory factors of case management.</p> <p>As a research result, it can be stated that case management should always be carried out individually. In other words, even Vantaa has to offer client-oriented counselling and guidance with case management approach to work and individual case management. According to our research, case management demands strong professional skills from the employee; facts of customership, aging, knowledge of case management and ability to work at organization. Research also showed that the person in charge of case management, who has a clear role as a case manager, will assist the success in it. There has to be clear principles of structure in case management and home visits. It should be goal-targeted and well planned and enough time should be reserved for it.</p> <p>In case management solid co-work between clients and various official-networks are important. We think that the following text by Albert Camus reflects the case management activity at its best: "Don't walk in front of me; I may not follow. Don't walk behind me; I may not lead. Just walk beside me and be my friend".</p>	
Keywords	case management, client-oriented, elderly people

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Palveluohjaus	3
2.1	Ikäihminen	6
2.2	Asiakaslähtöisyys	7
2.3	Perinteinen palveluohjaus ja neuvonta	8
2.4	Voimavarakeskeinen palveluohjauksellinen työote	8
2.5	Yksilökohtainen intensiivinen palveluohjaus	9
3	Opinnäytetyön tavoite ja tutkimuskysymykset	10
4	Tutkimusympäristö	11
4.1	Ennaltaehkäisevä työ ja palveluohjaushanke Jyväskylän alueella	11
4.2	Kainuun ikäihmisten palveluohjaushanke	12
4.3	Salon seudun palveluohjausmalli	13
4.4	Palveluohjaajilta kerätty kyselyaineisto	13
5	Aineiston keruu ja tutkimusmenetelmä	15
5.1	Aineiston keruu	15
5.2	Tutkimusmenetelmä	16
5.3	Tutkimusprosessin kuvaus	18
6	Kolmen kunnan palveluohjausmallin analysoinnin tulokset	20
6.1	Perinteinen palveluohjaus ja neuvonta	20
6.2	Voimavarakeskeinen palveluohjauksellinen työote	21
6.3	Yksilökohtainen intensiivinen palveluohjaus	22
6.4	Palveluohjaukseen liittyvät edistävät ja estävät tekijät	23
6.5	Palveluohjaajan ominaisuuksiin liittyvät edistävät ja estävät tekijät	24
6.6	Organisaatioon liittyvät edistävät ja estävät tekijät	25
7	Pohdinta	27
7.1	Tulosten tarkastelua	27
7.2	Opinnäytetyön luotettavuus ja eettisyys	31
8	Johtopäätökset	35

8.1	Jatkotutkimusaiheet	39
	Lähteet	41
	Liitteet	
	Liite 1. Suostumus tutkimukseen	
	Liite 2. Tiedote	
	Liite 3. Kysely	

1 Johdanto

Suomalaisen vanhuspolitiikan peruslinjaksi on valittu laitoksista kotiin avohoidon, kotihoidon ja omaishoidon piiriin. Tutkimusten mukaan ikääntyneiden tuettu kotona asuminen on edullisempaa yhteiskunnalle kuin laitoshoido. Palveluiden laadun turvaaminen edellyttää pätevää henkilökuntaa, ammattitaitoista johtamista ja palveluiden rakenteiden uudistamista vanhusystävällisempään suuntaan. Esimerkiksi yleisen asenneilmapiirin on muututtava vanhusmyönteisemmäksi ja ennaltaehkäisyyn ja toimintakyvyn edistämiseen olisi panostettava. (Sosiaali- ja terveysministeriön tiedote 319/ 2009.)

Vantaan ikäpoliittinen ohjelma on laadittu vuosille 2010–2015. Ohjelman sisältö on työstetty sosiaali- ja terveysministeriön ”Ikäihmisten palvelujen laatusuosituksen” linjausten mukaisesti. Ikääntymispoliittinen ohjelma koostuu kahdesta osasta: Ikääntymispoliittisesta ohjelmasta ja toimeenpanosuunnitelmasta Viksusta, joka koskee Vantaan kaikkia toimijoita sekä Sosiaali- ja terveystalveluja koskevasta kokonaisuudesta, jossa käsitellään vanhuksille suunnattujen sosiaali- terveystalvelujen palvelurakennetta. Vantaan ikääntymispoliittisessa ohjelmassa pääviestinä pidetään, että kasvava ikäihmisten määrä on myönteinen asia. Haaste talvelujen tuottamiselle on ikääntyvien nopeasti kasvava määrä, talvelujen tarpeet kasvavat nopeammin kuin käytettävät voimavarat. Vantaa tarvitsee saumatonta yhteistyötä kaikkien tahojen kanssa ikäihmisten hyvinvoinnin edistämiseksi. Tärkeää on myös, että kuntalainen voi saada tarvitsemansa talvelun yhdestä paikasta. Vantaan kaupungin ikääntymispoliittista ohjelmaa ohjaavat seuraavat arvot: innovatiivisuus, kestävä kehitys ja yhteisöllisyys.

Vantaan kaupungin strategia ja tulokortti pohjautuvat neljään kokonaisuuteen, jotka ovat yhteiskunnallinen vaikuttavuus ja asiakasvaikuttavuus, rakenteet ja prosessit, uudistuminen ja henkilöstön hyvinvointi sekä taloudelliset resurssit ja mahdollisuudet. Vanhusten avotalveluiden tulokortin prosessikortin tavoitteita vuodelle 2011 on kehittää talveluohjausta monituottajamallissa. Vantaalla kaikkien toimijoiden on huomioitava väestön ikääntymisen aiheuttamat muutokset talvelutarpeessa ja talvelujentarjonnassa. Nykyisin jokainen toimija vastaa omalta osaltaan talvelujen

järjestämisestä. Pyrkimyksenä on ylittää toimialojen raja-aitoja ja laajentaa verkostoyhteistyötä. Hyvän palveluohjauksen avulla eri toimialojen palvelut voitaisiin hyödyntää asiakkaan tarpeiden mukaisesti.

Stakesin tutkimuseettinen toimikunta järjesti seminaarin tammikuussa 2006, jossa professori Anneli Sarvimäki pohti tutkimusten eettisen perusteltavuuden kannalta merkityksellisenä sitä, että hyötykö tutkimuksesta joku. Hänen näkemyksensä mukaan hyötyä tulee tarkastella iäkkäiden ihmisten ja hänen hoitajiensa näkökulmasta eikä vain yhteiskunnan säästökohteiden näkökulmasta. (Topo 2006: 3.) Tämä ohjaa myös meitä, kun haluamme kehittää Vantaalla iäkkäiden ihmisten palvelunohjausta.

Kokemuksemme mukaan Vantaalla ikäihmisiä ohjataan ja neuvotaan useiden eri toimijoiden taholta ja palveluohjauksen perusajatus kokonaisvaltaisesta ohjauksesta ei aina toteudu. Asiakas voi joutua kysymään ohjausta useilta eri työntekijöiltä, kuten kotihoidosta, sosiaalitoimesta ja omaishoidon kotihoidonohjaajilta. Työntekijät tuntevat hyvin oman toiminta-alueensa palvelut, mutta ohjaavat toisinaan tiedon puutteesta asiakasta toiselle ”luukulle” jos palvelu ei kuulu heidän omaan tuttuun toimialaansa. Tämä aiheuttaa asiakkaalle vaivaa ja usein viivästyttää palvelun aloitusta. Palvelun viivästyminen ja ikäihmisen kotona asumisen tuen puuttuminen lisäävät merkittävästi sairaalaan ja laitoshoitoon joutumisen uhkaa ja on tästä syystä myös yhteiskunnallisen talouden kannalta merkittävää. Henkilöstöressurssien oikein kohdentaminen on yksi työmme tavoite, johon pyrimme selkiyttämällä palveluohjauksellisen toiminnan toteutusta. Palveluohjauksellisella toiminnalla asiakas saa kokonaisvaltaisen palveluohjauksen yhdeltä ihmiseltä, joka hallitsee laajan palvelutarjonnan kokonaisuuden.

2 Palveluohjaus

Opinnäytetyömme teoreettinen viitekehys on voimaannuttava palveluohjaus. Se on työssämme asiakaslähtöistä, sosiaali- ja terveysalantyötä. Kaija Hännisen (2007) mukaan palveluohjaus on kattokäsite, jonka sisään mahtuvat eritasoiset palveluohjauksen työotteet ja – mallit. Palveluohjaus voidaan nähdä kolmitasoisena, joka muodostuu ohjauksesta ja neuvonnasta, palveluohjauksellisesta työotteesta sekä yksilökohtaisesta palveluohjauksesta. Kaikki sosiaali- ja terveydenhuollon vanhusasiakkaat sijoittuvat tämän mallin sisään, mutta kaikki eivät tarvitse ja hyödy palveluohjauksesta. (Hänninen 2007: 3.) Tämän teorian mukaisesti haluammekin nähdä tulevaisuudessa myös Vantaalla kolmiportaisen ikäihmisten palveluohjausmallin. Palveluohjauksen tavoitteena on ikäihmisen itsenäisen elämän ja oman toimintakyvyn tukeminen.

Kuntien velvollisuudesta järjestää sosiaali- ja terveyspalveluja määrätään laissa. Sosiaali- ja terveydenhuollon toimintaa sääntelevät yleislait ovat sosiaalihuoltolaki (710/1982) ja kansanterveyslaki (66/1972), erikoissairaanhoidonlaki (1062/1989) sekä laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionosuudesta (733/1992). Kuntien tehtävät koskien sosiaali- ja terveyspalveluiden järjestämistä on näissä laeissa säännelty väljästi (Oulasvirta – Ohtonen - Stenvall 2002: 40). Tämä on mahdollistanut sen, että kunnilla on käytännössä ainakin kolme vaihtoehtoa palvelujen järjestämiseksi. Kunnat voivat tuottaa palvelut itse ja näin toimitaan käytännössä useimpien palvelujen kohdalla. Palvelut voidaan myös tuottaa yhdessä toisen kunnan kanssa tai kuntaliittoina. Kunnat voivat myös ostaa palveluita yrityksiltä tai muilta julkisen sektorin ulkopuolisilta organisaatioilta. (Pesonen - Riihinen 2002: 218.)

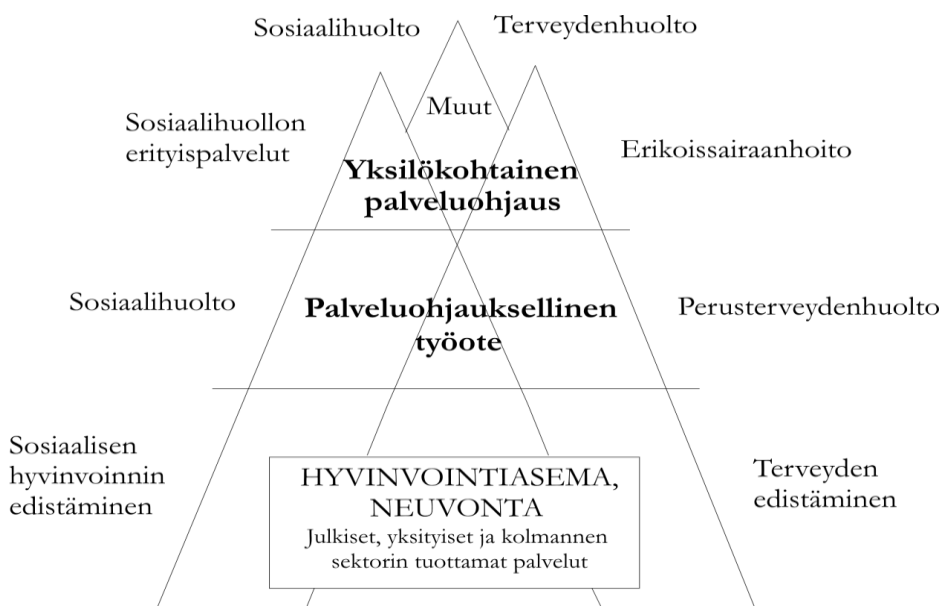
Toukokuun ensimmäisenä päivänä 2011 voimaan astuneen uuden terveydenhuoltolain mukaan kunnan on järjestettävä alueellaan asuville vanhuseläkettä saaville henkilöille hyvinvointia, terveyttä ja toimintakykyä edistäviä neuvontapalveluja. Laissa määritellään myös, että kunnan perusterveydenhuollon on toimittava yhteistyössä sosiaalihuollon kanssa järjestäessään iäkkäiden neuvontapalveluja ja hyvinvointia edistäviä kotikäyntejä. (Eduskunnan vastaus 244/2010vp.)

Tekeillä olevassa lakiesityksessä iäkkään henkilön sosiaali- ja terveyspalvelujen saannin turvaamiseksi on kantavaksi ajatukseksi kirjattu palvelujen toteuttaminen niin, että

iäkkäällä henkilöllä on mahdollisuus elää arvokasta elämää. Lakiesityksen mukaan palvelujen on perustuttava tietoon asiakkaan tarpeista, ja toiminnan on oltava asiakaskeskeistä, laadukasta ja turvallista. Lakiesitykseen on kirjattu myös, että iäkkäälle henkilölle nimettäisiin vastuutyöntekijä, joka koordinoisi koko palvelukokonaisuutta ja vastaisi yleisesti siitä, että henkilö saa palvelu- ja hoitosuunnitelmaan kirjatut palvelut. Nimetyn vastuutyöntekijän tehtävänä esityksen mukaan olisi antaa tarvittaessa sosiaali- ja terveydenhuoltoon liittyvää ohjausta ja neuvontaa sekä auttaa palvelujen ja muun sosiaaliturvan saantiin liittyvissä ongelmatilanteissa. (Sosiaali- ja terveysministeriö- lausuntoyhteenvedo 2011: 2.)

Laadun näkökulmasta on oleellista, että asiakkaalle saadaan hänen yksilöllisiä tarpeitaan vastaava, saumaton kokonaisuus, joka muuttuu hänen toimintakykynsä muuttuessa. Saumattomuus on palvelujen yhteen liittämistä asiakkaan parhaaksi. Hoitoon ja palveluiden suunnitteluun osallistuvien näkökulmasta tämä edellyttää kykyä havaita ikääntyneen muuttuva elämäntilanne sekä rohkeutta ottaa kantaa palvelujen lisäämiseen tai vähentämiseen tai yhdistelyyn. Palvelujen ketju voi ylittää sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatorajat kuitenkin kunnioittaen asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Organisaatorajojen tulisi olla asiakkaalle näkymättömiä. Tämän edellytyksenä on työntekijöiden moni ammatillinen ja käytännönläheinen yhteistyö, jolla turvataan hoidon jatkuvuus sekä asiakkaan tarpeiden ja toiveiden mukainen hoito ja palvelu. (Paasivaara - Nikkilä - Voutilainen 2002: 52.)

Hänninen (2007) toteaa, että jo muutaman vuoden ajan on ollut tavoitteena löytää yhteisymmärrykseen perustuva vastaus siihen, mitä palveluohjaus on. Palveluohjauksen käsite ei ole saavuttanut selvärajaista ja yksiselitteistä muotoa. Yksi tapa on jäsentää palveluohjaus siten, että se nähdään kattokäsitteenä, jonka sisään mahtuu asiakkaat tarpeineen, eri auttajatahot tukimuotoineen ja palveluineen kuin myös palveluiden tuottajat ja kehittäjät. Palveluohjaus sisältää koko sosiaali- ja terveydenhuollon sekä myös muut hyvinvointipalveluita tuottavat tuottajat. Palveluohjauksen erilaiset työotteet asettuvat järjestelmän sisään eritasoisesti, asiakkaiden tarpeiden mukaisesti. Kuviossa 1. on esitetty palveluohjauksen kolmitasoinen asiakaslähtöinen neuvonta- ja palveluohjausmalli, jonka lähtökohtana on ikäihmisen, hänen läheistensä ja yhteisöjensä sosiaalisen hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen ja hänen itsenäisyyden tukeminen. (Hänninen 2007: 3, 17.)



Kuvio 1. Kolmitasoinen neuvonta- ja palveluohjausmalli (Hänninen 2007: 17).

Sosiaaliportti (2008) määrittelee palveluohjauksen asiakaslähtöiseksi ja asiakkaan etua korostavaksi työtavaksi, jolla tarkoitetaan sekä asiakastyön menetelmää (case management) että palveluiden yhteensovittamista organisaatioiden tasolla (service coordination). Palveluohjaus on työmenetelmä, jolla kootaan palvelut asiakkaan tueksi ja lievennetään palvelujärjestelmän hajanaisuuden haittoja. Olennaista on asiakaslähtöinen työskentelytapa ja luottamuksellinen suhde asiakkaan ja työntekijän välillä.

Ala-Nikkola ja Sipilä (1996) kuvasivat tutkimuksessaan yksilökohtaista palveluohjausta (case management) prosessiksi, jonka tarkoituksena on määrittää ihmisten yksilölliset palveluntarpeet ja löytää niiden kanssa parhaiten yhteensopivat palvelut. Tällä tavoin on arvioitu palveluiden kustannusten laskevan sekä asiakkaiden tyytyväisyyden lisääntyvän. Palveluohjaus sisältää asiakkaan tilanteen kokonaisvaltaisen arvioinnin ja eri toimijoiden tuottamien palveluiden yhteensovittamisen asiakkaan tarpeiden mukaisesti. (Ala-Nikkola – Sipilä 1996: 16–18, 21.) Vantaalla kokonaisvaltaisen palvelutarpeenarvointiin on viime vuosina panostettu selkiyttämällä sen tekemiseen annettuja ohjeita kotihoidon ja hoivan työntekijöille sekä palveluntuottajille.

Palveluohjauksen onnistumiseksi on ylitettävä useita organisaatioiden rajapintoja, kuten sosiaali- ja terveydenhuollon, avo- ja laitoshuollon sekä julkisen, yksityisen ja vapaaehtoistyön rajapinta. Palveluohjaus edellyttää eri ammattilaisten joustavaa ja toimivaa yhteistyötä. Moniammatillisella yhteistyöllä voidaan taata asiakkaalle hänen tarpeidensa mukaisten palveluiden järjestäminen. Samansuuntainen organisaatioiden toiminta mahdollistaa siirtymien tapahtumisen asiakkaalle joustavasti. Palveluohjaajan on tunnettava koko palvelujärjestelmä mukaan lukien yksityiset palveluiden tuottajat, vapaaehtoistyö ja informaalin hoivan mahdollisuudet. (Ala-Nikkola – Valokivi 1997: 161–162.)

Palveluohjaukseen liittyviä keskeisiä käsitteitä ovat työssämme asiakaslähtöisyys, perinteinen palveluohjaus ja neuvonta, palveluohjauksellinen työote sekä yksilökohtainen palveluohjaus. Lisäksi nostimme keskeiseksi käsitteeksi ikäihmisen, koska haluamme työssämme nostaa esille ikäihmisten palveluohjaukseen liittyviä erityistarpeita.

2.1 Ikäihminen

Ikäihmisten palvelujen laatusuositusten mukaan ikääntymisen ikärajana pidetään 75 vuotta täyttäneitä. Ikäihmisiä on tutkimuksissa ryhmitelty ryhmiin sen mukaan, miten he suhtautuvat itsensä huolehtimiseen ja sosiaali- ja terveyspalveluihin. He ovat itsestään vastuullista huolta pitäviä, ulkopuolisiin ohjeisiin turvautuvia, itsepäisiä ja luovuttajia. (Heinola 2007: 22.) Seppäsen ym.(2007) mukaan tänä päivänä ikääntyneiksi katsotaan 65–74 -vuotiaat. Vanhuuden alkamisen ikäraja on varsin yksilöllinen. Ikävuodet 65–74 ymmärretään siirtymävaiheeksi keski-ikästä vanhuuteen. (Seppänen - Karisto - Kröger 2007: 169.)

Pitkä ikä tuo tullessaan sairauksia ja avuntarvetta. Sanotaan, että ikäihmisten lisääntyvä määrä tulevaisuudessa lisää taloudellista taakkaa ja synnyttää hoivan tarpeen räjähdysmäistä kasvua. Silti pitkä ikä on johdonmukainen yhteiskuntapoliittinen tavoitteemme. (Taipale - Vaarama 2002: 3.)

Iäkkäitä on kuvattu myös yhtenäisenä, homogeenisenä ryhmänä vanhuksia, joille on tyypillistä sairaudet ja raihnaisuus. Varsinaisesta vanhuudesta eli ns. neljänneestä iästä

puhutaan silloin, kun sairauksien aiheuttamat toiminnanrajoitteet alkavat ilmaantua ja ihminen joutuu luopumaan itselleen tärkeistä asioista. Tämän seurauksena elämä rajoittuu ja kotona selviytymiseen ja itsensä hoitoon tarvitaan apuja. (Helin 2008: 422–423.)

2.2 Asiakslähtöisyys

Ikäihmisten hoidossa ja palvelussa asiakslähtöisyys tarkoittaa sitä, että asiakas on kaiken lähtökohta. Jotta hyvä hoito voidaan turvata, tulee olla käytettävissä tietoa siitä, mitä asiakas pitää hyvänä ja tavoiteltavana. Asiakaspalautteiden kerääminen ja hyödyntäminen ovat keinoja tuottaa asiakslähtöistä toimintaa. Asiakslähtöisessä toiminnassa asiakas on hoidon ja palvelun laadun suhteen kokija, kontrolloija, konsultti ja kehittäjä. (Voutilainen - Vaarama - Peiponen 2002: 38- 39.)

Vuorovaikutuksellisella asiakslähtöisyydellä tarkoitetaan sitä, että asiakas ja työntekijä työskentelevät yhdessä tavoitteena asiakkaan elämänlaadun ylläpitäminen ja parantaminen. Asiakasta pyritään ymmärtämään ja syvennyttään hänen elämäntilanteeseen, kokemuksiin, menetyksiin, pettymyksiin, mahdollisuuksiin, toiveisiin ja haaveisiin. (Notko 2007: 235.) Näin toimimalla autetaan asiakasta valtaistumaan sekä löytämään voimavaransa ja ottamaan ne käyttöön.

Asiakslähtöisessä toiminnassa asiakkaat toivovat mm. seuraavia asioita: yksityisyyden kunnioittaminen, työntekijöiden hyvää ammattitaitoa, samat vakituiset työntekijät, joustava tiedonkulku, sopimusten noudattaminen, kiireetön ilmapiiri, asiakkaan hyvä kohtelu, mahdollisuus osallistua omaa hoitoa ja palvelua koskevaan päätöksentekoon. (Voutilainen - Vaarama - Peiponen 2002: 39.) Luottamus kuuluu ihmisen tärkeimpiin ominaisuuksiin ja luottamuksen pitäminen on jonkinlainen mitta. Työntekijän tulee käyttää riittävästi aikaa asiakkaan asioihin. Asiakkaan tunne, että työntekijä paneutuu hänen asioihin saa aikaan sen, että asiakas ei keskity ongelmiin ja vaikeuksiin vaan löytää mahdollisuuksia ja omia voimavaroja. (Notko 2007: 243.)

Hoito ja palvelujärjestelmämme tulisi antaa tähän mahdollisuus. Haasteena onkin asiakslähtöisen toiminnan kehittäminen. Kyse on asiakkaan voimavarojen esiin nostamisesta ja vahvistamisesta sekä työtapojen kehittämisestä, jossa asiakas on tasa-

arvoisesti mukana. Keskeistä olisikin asettaa asiakaslähtöisyys ikääntyneiden hoidon ja palvelun lähtökohdaksi sekä mahdollistaa asiakkaan osallistuminen toiminnan suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin. Lisäksi tulisi kerätä asiakaspalautetta säännöllisesti ja hyödyntää sitä toiminnan kehittämiseksi. (Voutilainen - Vaarama - Peiponen 2002: 40.)

2.3 Perinteinen palveluohjaus ja neuvonta

Yleinen tai perinteinen palveluohjaus ei korosta palveluohjaajan ja asiakkaan välistä suhdetta eikä asiakassuhde ole terapeuttilinen tai kuntouttava. Palveluohjaajan tehtävänä on asiantuntijana selvittää asiakkaan palvelujen tarpeet, suunnitella tarvittava hoito, sovittaa palveluita yhteen sekä varmistaa yhteydet eri palveluntuottajiin. Palveluohjaajalla voi olla samanaikaisesti useita kymmeniä asiakkaita. Palveluohjaajalta edellytetään hyvää palvelujärjestelmän osaamista sekä hallintaa. Lisäksi työntekijä pitää yhteyttä palveluntuottajiin sekä viranomaisiin. (Suominen- Tuominen 2007: 31–32.)

Yleistä tai perinteistä palveluohjausta on myös asiakkaan neuvonta ja ohjaus, jossa asiakas saa apua selvärajaiseen ongelmaan. Tällä tasolla selvitetään asiakkaan yksinkertainen palvelutarve ja sovitetaan sekä linkitetään palvelu asiakkaan tarpeen mukaisesti. (Hänninen 2007: 16–17.)

2.4 Voimavarakeskeinen palveluohjauksellinen työote

Voimavarakeskeisessä palveluohjauksessa korostuu asiakkaan itsemääräämisoikeus. Toiminnan lähtökohtana ovat asiakkaan voimavarat sekä asiakkaan omat tavoitteet. Asiakkaan ja työntekijän suhde perustuu luottamukseen. Asiakas määrittää toiminnalle tavoitteet ja työntekijä toimii asiakkaan kumppanina ja edunvalvojana, tukien ja neuvoen. Toiminnan tavoitteena voi olla asiakkaan kuntouttaminen, esimerkiksi asiakkaan sosiaalisia taitoja kehittämällä. Työntekijän tehtävänä on myös puolustaa asiakkaan oikeuksia sekä osoittaa palveluiden puutteita. (Suominen- Tuominen 2007: 31–33.)

Palveluohjauksellinen työote perustuu voimavarakeskeiseen palveluohjaukseen. Tällöin asiakkaan palvelut varmistetaan ja koordinoidaan. Palveluohjaus toteutuu tällöin usein sosiaali- tai terveydenhuollon työntekijän oman toimen ohella. Tällöin monia palveluja tarvitsevan asiakkaan lähityöntekijä kokoaa asiakkaan tarvitsemat tuet ja palvelut hänen saatavilleen ja tarvittaessa hyödynnetään myös muita auttajatahoja. (Hänninen 2007: 16–18.)

2.5 Yksilökohtainen intensiivinen palveluohjaus

Intensiivinen palveluohjauksen tarve korostuu, kun asiakkaan elämän tilanne on vaikea ja monimutkainen. Tämän mallin mukainen toiminta edellyttää työntekijältä intensiivistä työtettä ja tällöin palveluohjaajan asiakas määrän tulee pysyä pienenä. Palveluohjaajan tehtävänä on asiakkaan tukeminen ja motivoiminen sekä palveluiden ja suunnitelmien yhteensovittaminen ja linkittäminen. Palveluohjaaja usein myös toteuttaa asiakkaan kanssa erilaisia hoito- ja kuntoutustoimenpiteitä. Palveluohjaaja tai hänen tiiminsä ottavat vastuun palveluiden järjestymisestä ja asiakkaan arkipäivän sujumisesta. (Suominen- Tuominen 2007: 31, 33.) Jos moniongelmainen asiakas ei ole saanut apua palveluohjauksellisella työotteella, tarvitsee hän intensiivistä yksilökohtaista palveluohjausta. Tällöin työn toimeksiantajana ja päämiehenä on asiakas ja häntä auttaa henkilökohtainen palveluohjaaja, joka työskentelee hänen kanssaan myös kotona. Asiakkaan suhde palveluohjaukseen voi olla konsultoiva, tukeutuva sekä aktiiviseen toimintaan pyrkivä. (Hänninen 2007: 16–18.)

Intensiivisessä yksilökohtaisessa palveluohjauksessa korostuvat valikointi, perusteellinen arviointi, palvelujen järjestäminen sekä vastuullinen seuranta. Palveluohjaajalla tulisi olla riittävästi resursseja sekä päätös-, toimi- ja vaikutusvaltaa yli organisaatorajojen. Sosiaali- ja terveydenhuollon eri toimialojen yhteistyö on intensiivisessä palveluohjauksessa tärkeää, jotta asiakkaalle voidaan taata riittävät ja tarpeen mukaiset kotona asumista tukevat palvelut. (Ala-Nikkola – Valokivi 1997: 159.)

3 Opinnäytetyön tavoite ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyömme tavoitteena on laatia suositus hyvän palveluohjauksen toiminnasta Vantaalle. Tämän avulla voitaisiin edistää Vantaalaisen vanhusasiakkaan mahdollisuutta saada yhdeltä ihmiseltä kokonaisvaltainen asiakaslähtöinen palvelu- ja kuntoutussuunnitelma, joka tukisi mielekästä kotona asumista vanhuksen toiveiden ja tarpeiden mukaisesti.

Sosiaalihuoltolaissa määritellään, että sosiaalihuollolla tarkoitetaan sosiaalipalveluja, toimeentulotukea, sosiaaliavustuksia, sosiaalista luottoa ja niihin liittyviä toimintoja, joiden tarkoituksena on edistää ja ylläpitää yksityisen henkilön, perheen sekä yhteisön sosiaalista turvallisuutta ja toimintakykyä (Sosiaalihuoltolaki 2002/1134 1§). Tähän lakiin perustuen näemme, että ikäihmisellä on oikeus hyvään palveluohjaukseen ja lisäksi ohjauksen tulisi alkaa kiireellisissä tapauksissa viipymättä tai viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä siitä, kun palvelujentarpeen arviota on pyytänyt asiakas tai hänen läheisensä. Näin siksi, että lain mukaan ikäihmisellä on oikeus saada viipymättä sosiaalipalvelujen tarpeen arvio kiireellisissä tapauksissa ja muissa tapauksissa 75 vuotta täyttäneellä on oikeus arviointiin viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä siitä kun arvio on pyydetty (Sosiaalihuoltolaki 2006/125 40 a §). Näihin lakeihin liittyen on työmme tavoitteena laatia Vantaalle suositus palveluohjauksen käytännöstä, jolla voitaisiin lisätä vanhuksen oikeutta yhdenvertaiseen palveluohjaukseen iästä, elämäntilanteesta, terveydentilasta, asumismuodosta ja -paikasta riippumatta.

Opinnäytetyössämme pyrimme selvittämään, mitä hyvällä palveluohjauksella saavutetaan. Tutkimuskysymyksemme ovat:

1. Miten Salossa, Jyväskylässä ja Kainuussa tehdyissä kehittämishankkeissa on kuvattu hyvän palveluohjaustoiminnan malli?
2. Millaisten tekijöiden kyseisten kuntien palveluohjaajat kokevat edistävän tai estävän hyvää palveluohjausta?
3. Millainen olisi hyvä palveluohjaustoiminta Vantaalla?

4 Tutkimusympäristö

Opinnäytetyömme aineisto koostuu kolmen kehittämishankkeen dokumentoidusta materiaalista sekä kyselyvastauksista, joita keräsimme palveluohjaajilta. Palveluohjauksen kehittämishankkeet on toteutettu Salossa, Jyväskylässä sekä Kainuussa ja kyselyt osoitettiin kyseisten kaupunkien ja kunnan palveluohjaajille. Näissä hankkeissa on pyritty kehittämään palveluohjaustoimintaa viimeisen kymmenen vuoden kuluessa. Lisäksi arvioimme, että hankkeista on kulunut aikaa niin, että palveluohjaajilla on jo kokemuksen tuomaa tietoa käytännön toteutumisesta.

4.1 Ennaltaehkäisevä työ ja palveluohjaushanke Jyväskylän alueella

Jyväskylän kaupungin, Jyväskylän maalaiskunnan sekä Jyväskylän ammattikorkeakoulun Sosiaali- ja terveysalan täydennyskoulutuksen ja sosiaalialan koulutusalan kanssa yhteistyössä toteutettiin Ennaltaehkäisevä työ ja palveluohjaushanke vuosina 2003 -2004. Hankkeen aikana rakennettiin palvelukokonaisuus, joka kattaa senioreita koskevan ennaltaehkäisevän työn ja palveluohjauksen palvelutuotteet sekä toiminnan uudelleenorganisoinnin. Kehittämishankkeen tavoitteena oli mm. luoda periaatteita ja toimintakäytäntöjä Jyvässeudulla toteutuvalle ennaltaehkäisevälle vanhustyölle, löytää ikääntyville henkilöille sopiva tapa järjestää palveluohjaus ja tutkia, sopisiko palveluohjaajan työ osaksi päiväkeskusohjaajien toimenkuvaa sekä rohkaista ikääntyviä toimimaan aktiivisesti ja luoda siihen mahdollisuuksia tarjoamalla heidän tarvitsemaansa tietoa, tukea ja toimintaa. (Salminen - Suomi – Hakonen 2004: 5.)

Hankkeelle perustettiin ohjausryhmä, joka koottiin siten, että siinä oli edustettuina sekä hallinnollista asiantuntemusta että seniori- ja vanhustyön substanssiosaamiseen liittyvää asiantuntemusta työelämästä, yliopistolta ja ammattikorkeakoulusta. Ohjausryhmän tehtävänä oli tukea projektityöntekijää, hankkeen tavoitteiden toteutumisen seuranta, budjetin seuranta, arviointi ja ohjaus sekä suunnitella hankkeen laajentamista. Hankkeen ja palvelutuotteen teoreettista viitekehystä ohjasivat voimavarakeskeisyys osana ennaltaehkäisevää työtä, gerontologisen sosiaalityön ja sosiaalipalvelutyön työmenetelmien kehittäminen palveluohjauksessa sekä sosiaalitieteellinen konteksti seniori- ja vanhustyössä. (Salminen- Suomi – Hakonen 2004: 9-10, 29.)

Hankkeen aikana kehitettiin oma jyvaskyläläinen toimintatapa ennaltaehkäisevään työhön sekä palveluohjaukseen ja sitä myös testattiin käytännössä hankkeen aikana sekä suunniteltiin ja testattiin uudenlaista palveluohjausta, jossa yksilöllisen palveluohjauksen rinnalle nostettiin tarkastelun kohteeksi myös yhteisöllinen palveluohjaus ja ennakoiva palveluohjaus. Hankkeen tuloksia arvioitaessa todettiin ennalta ehkäisevien kotikäyntien mallin tuottavan voimavaratodellisuutta ja tulevaisuuteen varautumista. Ikäihmiset kokivat tulevaisuuden turvallisempina, kun olemassa oleviin palvelutarpeisiin tartuttiin tai kun seniori tiesi, milloin palveluvaraukset aktivoituivat. (Salminen- Suomi – Hakonen 2004: 97–101.)

4.2 Kainuun ikäihmisten palveluohjaushanke

Kainuun vanhuspalveluissa toteutettiin Ikäihmisten palveluohjaushanke 1.8.2004–31.12.2006 välisenä ajanjaksona. Hanketta hallinnoi Kajaanin kaupunki vuoden 2004 loppuun ja sen jälkeen Kainuun Maakunta kuntayhtymä. Rahoittajana, valvojana ja ohjeistajana toimi Oulun lääninhallitus. Hankkeen keskeisinä tavoitteina oli palveluohjausjärjestelmän kehittäminen, palvelusetelin käyttöön otto Kainuun Maakunta kuntayhtymässä ja vanhustenhuollon sosiaalityön kehittäminen. (Ikäihmisten palveluohjaus Kainuussa 2006: 1–3.)

Kainuun palveluohjaus hankkeen merkittäviä asioita olivat palveluohjaajien koulutuksen valinta ja kouluttaminen sekä uuden palveluohjauksellisen työmenetelmän saaminen käytännön toiminnaksi. Hankkeessa todettiin palveluohjauksella olevan tärkeä tehtävä ikäihmisten kotona selviytymisen tukemisessa. Hankkeen myötä määritettiin ikäihmisten palveluohjaus seuraavasti: ”Palveluohjauksellisella työmenetelmällä ikäihmisten kotona asumista tuetaan järjestämällä palvelut asiakaslähtöisyyttä, itsemääräämisoikeutta ja tasapuolisuutta noudattaen. Palvelusuunnitelman avulla asiakkaan oikeudet tarpeellisiin palveluihin turvataan. Ikäihmiset ja heidän omaisensa saavat monipuolista tietoa palveluista, palveluntuottajista sekä heille kuuluvista eduista.” Määritelmän ovat muotoilleet Savonia ammattikorkeakoulun sosionomiopiskelijat Tarja Pääkkönen ja Pirjo Komulainen keväällä 2005 valmistuneessa opinnäytetyössään. (Ikäihmisten palveluohjaus Kainuussa 2006: 18–19.)

4.3 Salon seudun palveluohjausmalli

Salossa toteutettiin Raha-automaatti yhdistyksen tuella vuosina 2006 -2008 projekti, jonka tavoitteena oli tarjota palveluneuvontaa ja palveluohjausta sekä kehittää vammaisten ja heidän perheidensä palveluohjausmallia. Projektin aikana palveluohjausta sai arviolta 10–15 prosenttia Salon seudulla asuvista vammaisten perheistä. Palveluohjausmallin kehittämisestä vastasivat Salon seudun omaiset ja läheiset ry, palveluohjaaja Sirpa Stenström yhdessä moniammatillisen ohjausryhmän kanssa sekä Turun ammattikorkeakoulun Salon yksikkö. Palveluohjauksen ohella projektissa oli lyhytkestoista palveluneuvontaa ja näistä toiminnoista laadittiin toimintaa selkiyttävät prosessikuvaukset. Projektissa toteutetun palveluohjauksen hyödyt olivat asiakaspalautteen perusteella merkittäviä ja palveluohjaus lisäsi asiakkaiden voimaantumista. Projektin aikana todettiin, että palveluohjauksen kehittäminen vaatii jatkuvaa arviointia ja avointa vuoropuhelua eri toimijoiden ja asiakkaiden kesken. (Autio - Hyvärinen 2009: 21–27.)

4.4 Palveluohjaajilta kerätty kyselyaineisto

Opinnäytetyömme ohjauksessa keväällä 2011 päätimme, että pelkkä dokumentoidun aineiston analysointi ei tuo meille riittävästi tietoa vaan tarvitsemme aineistoa myös palveluohjausta tekevilta työntekijöiltä. Näin päädyimme laatimaan kyselyn, jonka osoitimme Salon, Kainuun ja Jyväskylän kunnan palveluohjaajille. Kyselyn avulla haimme vastausta opinnäytetyömme tutkimuskysymykseen 2. eli millaisten tekijöiden kyseisten kuntien palveluohjaajat kokevat edistävän tai estävän hyvää palveluohjausta?

Esitimme kyselyssä palveluohjaajille heitä itseään koskevan taustakysymyksen: Kuvaile koulutus ja työhistorianne ennen nykyistä työtänne? Lisäksi pyysimme vastauksia seuraaviin kysymyksiin: 1. Kuvaile, mitä teidän mielestänne tarkoittaa ja miten kaupungissanne / kunnassanne toteutuu perinteinen palveluohjaus ja neuvonta, voimavarakeskeinen palveluohjauksellinen työote sekä yksilökohtainen palveluohjaus. 2. Millaisten tekijöiden koette edistävän ja estävän hyvän palveluohjauksen toteutumista työntekijän kannalta? 3. Millaisten tekijöiden koette edistävän ja estävän hyvän palveluohjauksen toteutumista asiakkaan kannalta? 4. Onko vielä jotain mitä haluaisitte kertoa kaupunginne palveluohjaus toiminnasta tai työstänne? Kyselyllä

pyrimme lisäämään tietoa hankkeiden jalkautumisesta käytäntöön sekä kartoittamaan tietoa palveluohjauksen toimivuudesta käytännössä työntekijän silmin.

Saamiemme tietojen mukaan Jyväskylän alueella työskentelee 28 palveluohjaajaa, joista 16 toimii päiväkeskuksissa, 9 palveluohjaajan tehtävissä ja 3 omaishoidontuen ohjaajana. Kainuussa työskentelee 23 palveluohjaajaa ja Salossa 1 palveluohjaaja. Sähköpostitse esitettyyn kyselyymme vastasi kaiken kaikkiaan 8 palveluohjaajaa.

Koulutustausta vastaajilla oli erilainen. Neljällä vastaajalla oli sosiaalihoajaan, kahdella sairaanhoitajan, yhdellä kodinhoitajan ja yhdellä kotisisaren ammattitutkinto. Kaikilla vastaajilla oli ammattitutkintonsa lisäksi hankittua täydennyskoulutusta. Vastaajista kuudella oli yli viidentoista vuoden työkokemus, kahden vastaajan vastauksessa ei mainittu työhistorian kestoja. Viidellä kyselyyn vastanneista oli myös kokemusta esimiestyöstä.

5 Aineiston keruu ja tutkimusmenetelmä

Aineiston keruu ja hankinta alkoi jo opinnäytetyön alkuvaiheessa palveluohjauksesta kirjoitettuun aineistoon tutustumalla. Opinnäytetyön tutkimuskysymysten tarkennuttua alkoi varsinainen aineiston keruu sekä vahvistui menetelmä, jolla tutkimuskysymyksiin saataisiin aineistosta vastauksia. Tässä luvussa kuvaamme tarkemmin aineiston keruun etenemistä sekä tutkimus menetelmää.

5.1 Aineiston keruu

Jyväskylän kehittämishankkeen raportin ”...Että ihmisellä on väyliä, voimavaroja ja haaveita” Ehkäisevät kotikäynnit ja ennakoiva palveluohjaus – uusi voimaannuttava toimintamalli seniori ja vanhustyöhön meille toimitti postitse pyynnöstämme Jyväskylän vanhuspalvelu johtaja, joka on itse myös osallistunut kehittämishankkeeseen. Ikäihmisten palveluohjaus Kainuussa loppuraportti 2006 oli saatavissa kokonaisuudessaan sähköisesti. Salon seudun omaiset ja läheiset ry:n 2008 Vammaisten asiakkaiden ja heidän perheidensä palveluohjauksen mallintaminen ja prosessien kuvaaminen löytyi myös sähköisenä dokumenttina. Lisäksi käytimme Salon seudun omaishoitajien esitettä kehittämishankkeesta, jonka saimme Pollin eli Pääkaupunkiseudun Omaishoitajat ja Läheiset liiton kautta.

Kysely aineiston hankinnan aloitimme lähestymällä sähköpostitse Jyväskylän, Kainuun ja Salon vanhuspalveluiden johtajia, joiden tiedot olimme saaneet kunkin kunnan www-sivuilta. Sähköpostikirjeessä kysyimme kunnan lupamenettely käytäntöä, jotta voisimme toteuttaa opinnäytetyömme kyselyt palveluohjaustyötä tekeville työntekijöille. Sähköpostikirjeen liitteenä oli myös opinnäytetyö suunnitelmamme.

Jyväskylän vastuualuejohtaja vastasi kesäkuussa meille sähkökirjeellä. Postin liitteenä olivat Jyväskylän kaupungin tutkimuslupalomake sekä yhteyshenkilön yhteystiedot, joka toimisi myös kyselyjen välittäjänä kunnan palveluohjaajille. Tutkimuslupa myönnettiin meille kesäkuun lopussa. Myös Kainuun vanhuspalvelujohtaja myönsi meille tutkimusluvan kesäkuussa. Hän kertoi, että toimii itse yhteyshenkilönä ja välittää kyselymme Kainuun palveluohjaajille. Salon vanhuspalveluiden johtaja tavoitti sähkökirjeemme vasta elokuun alussa kesälomien vuoksi. Salon kaupungille riitti

vapaamuotoinen hakemuksemme tutkimusluvan myöntämiseen. Salossa toimivan palveluohjaajan yhteystiedot saimme luvan myöntämisen yhteydessä.

Tutkimuslupien myöntämisen jälkeen lähestyimme sähköpostitse kunnan palveluohjauksen organisaation esimiestä tai muuta sovittua yhteyshenkilöä, jonka toivoimme välittävän sähköisen kyselymme palveluohjausta toteuttaville työntekijöille. Kyselymme (liite 3) lisäksi lähetimme sähköpostitse tiedotteen (liite 2), jossa kuvasimme opinnäytetyön tarkoituksen sekä sähköisen suostumuslomakkeen (liite 1) kyselyyn osallistumisesta. Vastaukset kyselyyn pyysimme palauttamaan sähköpostitse elokuun 15. päivään mennessä.

Muistutimme kaikkien kuntien yhteyshenkilöitä kyselystä elokuun puoli välissä sähköpostitse ja annoimme lopullista vastausaikaa kyselyllemme syyskuun 2. päivään saakka. Saamiemme tietojen mukaan Salon, Kainuun ja Jyväskylän alueella toimii viisikymmentäkaksi palveluohjaajaa. Kyselyymme vastasi lopulta kahdeksan palveluohjaajaa.

5.2 Tutkimusmenetelmä

Opinnäytetyössämme noudatamme laadullisen tutkimuksen periaatteita. Tutkimuskysymykseen, miten Salossa, Jyväskylässä ja Kainuussa tehdyissä kehittämishankkeissa on kuvattu hyvän palveluohjaustoiminnan malli, pyrimme saamaan vastauksen sisällönanalyysin avulla. Analysoimme systemaattisesti ja objektiivisesti Salon, Kainuun ja Jyväskylän kehittämishankkeissa kuvattua palveluohjauksen mallia. Käytännön näkemyksen lisäämiseksi analysoimme myös palveluohjaajilta kerättyä kyselyaineistoa soveltuvin osin.

Sisällönanalyysi on perusanalyysimenetelmä, jota voidaan käyttää kaikissa laadullisen tutkimuksen perinteissä. Sisällönanalyysillä voidaan tarkoittaa kirjoitettujen, kuultujen tai nähtyjen sisältöjen analyysiä väljänä teoreettisena kehyksenä. (Tuomi - Sarajärvi 2009: 105–107.) Sisällönanalyysillä pyritään kuvaamaan dokumenttien, kuten raporttien ja artikkelien sisältöä sanallisesti tiivistetyssä ja yleisessä muodossa, niin että aineiston pohjalta muotoutuisi mielekäs johtopäätös. Laadullisella tutkimuksella ei pyritä tilastolliseen yleistykseen vaan lähinnä kuvaamaan jotain ilmiötä tai tapahtumaa

ja ymmärtämään tiettyä toimintaa. (Tuomi – Sarajärvi 2009: 85, 103,106. Kehittämishankkeista dokumentoidun aineiston analyysimenetelmäksi olemme valinneet teorialähtöisen sisällönanalyysin. Teorialähtöisen sisällönanalyysin luokittelu perustuu aikaisempaan viitekehykseen ja analyysia ohjaa teorian mukainen käsitejärjestelmä (Tuomi – Sarajärvi 2009: 113).

Dokumentti aineiston analysoinnin aloitimme luomalla analyysirungon, johon luokittelimme aineiston voimaannuttavan palveluohjausmallin mukaisesti. Aineiston analyysissa aineisto on jaettu analyysiyksiköihin, joita tarkastellaan suhteessa tutkittavaan ilmiöön (Kankkunen – Vehviläinen-Julkunen 2009: 135). Voimaannuttava palveluohjausmallin teoria toimii apuna analyysin etenemisessä, ja aikaisempi tieto ohjaa analyysia luokittelujen vuoksi.

Opinnäytetyömme teoreettisen viitekehyksen teorian mukaisesti ryhmittelimme aineiston kolmen eri ryhmän alle: perinteinen palveluohjaus ja neuvonta, voimavarakeskeinen palveluohjauksellinen työote sekä yksilökohtainen intensiivinen palveluohjaus. Teorialähtöisen analyysin etuna on, että aikaisempi tieto ohjaa ja auttaa analyysia aiemmin luodulla kehyksellä ja aineisto järjestetään sekä määritetään näin teorian mukaisesti (Tuomi – Sarajärvi 2009: 97–98).

Dokumentoitu aineisto sekä kyselyiden vastausaineisto luettiin useaan kertaan läpi. Kaikki kyselyiden vastaukset litteroitiin eli kirjoitettiin auki sanatarkasti erillisille papereille. Vastaajat numeroitiin luvuin 1-8. Käytimme työskentelyssä apuna tietokonetta. Tämän jälkeen aloitimme analysoinnin alleviivaamalla eri värein aineistosta asioita, jotka sopivat nimeämiimme ryhmiin. Järjestelimme ja kirjasimme keräämämme tiedot palveluohjausprosessin mukaisesti seuraavien alaotsikoiden alle; asiakkaat, toiminnan toteutus sekä toiminnan arviointi. Näin toimimalla pyrimme selkiyttämään aineistossa esitettyjä toimintamalleja yhdenmukaisesti. Lopuksi yhdistimme kolmen kunnan kehittämishankkeista nousseet keskeiset yhteiset piirteet ja toimintamallit. Näin pyrimme löytämään vastausta opinnäytetyömme tutkimuskysymykseen, miten Salossa, Jyväskylässä ja Kainuussa tehdyissä kehittämishankkeissa on kuvattu hyvän palveluohjaustoiminnanmalli?

Kehittämishankkeiden raporttien lisäksi saimme aineistoa kyselyllä, jonka osoitimme Salon, Kainuun ja Jyväskylän palveluohjaajille. Kyselyjen avulla oli tarkoitus kartoittaa miten palveluohjauksen 3-portaisuus näkyy kunnissa tällä hetkellä. Kyselyjen vastausten pohjalta nousee esiin syvä tieto ja palveluohjaajalla oli näin kyselyyn vastaamalla mahdollisuus vaikuttaa syvään tietoon. Työntekijöiden kirjaamalla sanatarkoilla lainauksilla pystyimme myös elävöittämään dokumentoidun aineiston analysointia ja tuloksia käytännön läheisimmiksi. Suorat lainaukset olemme merkinneet lainausmerkein sekä kursivoineet tekstissä niiden selkeän erottuvuuden vuoksi.

Palveluohjaustoimintaa edistävien ja estävien tekijöiden tunnistaminen auttaa kohtaamaan ja ymmärtämään haasteita, joita hyvässä palveluohjaustoiminnassa on. Tästä syystä pyrimme löytämään sekä dokumentoidusta että kysely aineistosta palveluohjaus toimintaa estäviä ja edistäviä tekijöitä. Näiden tietojen analysoinnissa käytimme dikotomista erottelua.

Aineistosta esiin nousseiden edistävien tekijöiden selkeyttämiseksi päädyimme jakamaan edistävät ja estävät tekijät aiheittain seuraaviin ryhmiin: asiakkaan ja palveluohjaajan välinen suhde, palveluohjaajan ominaisuudet sekä organisaatioon liittyvät tekijät. Valitsemiemme yläluokkien alle keräsimme vastauksista alkuperäisiä ilmauksia, joita pelkistämällä muodostui alaluokkia. Näin jäsennellyn tiedon pohjalta tavoitteenamme oli löytää vastaus tutkimuskysymykseemme: Millaisten tekijöiden kyseisten kuntien palveluohjaajat kokevat edistävän ja estävän hyvää palveluohjausta?

5.3 Tutkimusprosessin kuvaus

Opinnäytetyömme aihe ja tarkoitus on kehittynyt ja syventynyt aineistoon tutustumisen ja ohjausten myötä. Taulukossa 1. olemme kuvanneet opinnäytetyömme prosessin etenemistä aiheen ideoinnista valmiin opinnäytetyön luovuttamiseen saakka.

Taulukko 1. Opinnäytetyön prosessin eteneminen ja aikataulu.

Elokuu 2010	Kirjalliset ohjeet opinnäytetyöstä geronomi opiskelijoille
Syyskuu 2010	Osallistuminen opinnäytetyön orientaatioon, opinnäytetyön aiheen ideointia
Lokakuu 2010	Ideapaperi palvelutarpeen arvioinnista, aikaisempiin tutkimuksiin tutustuminen, kirjeenvaihto ja ideointi työnantajan kanssa
Marraskuu 2010	Opinnäytetyön aiheen kehittyminen ja muotoutuminen ja hyväksytty ideapaperi Palveluohjauksen mallista Vantaalle
Joulu 2010 - Tammikuu 2011	Kirjallisuuteen tutustuminen, opinnäytetyön suunnitelmaluonnos, tutkimuskysymykset ja tavoitteet selkiytyvät
Helmikuu 2011	Opinnäytetyön suunnitelmaseminaari, kirjallisuuteen ja aikaisempaan tutkimusaineistoon tutustuminen, teoreettisen viitekehyksen ja opinnäytetyön suunnitelman kirjoittaminen
Maalis-huhtikuu 2011	Hyväksytty opinnäytetyösuunnitelma, tutkimuslupa Vantaalle
Toukokuu 2011	Opinnäytetyöseminaari I, dokumentoidun aineiston kerääminen ja siihen tutustuminen, kyselyn ideointi
Kesä-elokuu 2011	Tutkimuslupien hakeminen Jyväskylän, Kainuun ja Salon vanhustyönjohtajilta, lupien saaminen ja kyselyiden lähettäminen kuntien palveluohjaajille, aineiston analyysi
Syys- lokakuu 2011	Tulosten kirjoittaminen, Opinnäytetyöseminaari II, pohdinnan ja johtopäätösten kirjoittaminen
Marraskuu 2011	Opinnäytetyön luovutus ja julkistamisseminaari ja kypsyyskoe

6 Kolmen kunnan palveluohjausmallin analysoinnin tulokset

Opinnäytetyömme tulokset ovat muodostuneet analysoimalla kehittämishankkeista dokumentoitua materiaalia sekä kyselyaineistoa. Opinnäytetyömme teoreettisen viitekehyksen mukaisesti olemme kirjanneet tuloksia perinteisen palveluohjauksen ja neuvonnan, voimavarakeskeisen palveluohjauksellisen työotteen sekä yksilökohtaisen intensiivisen palveluohjauksen otsikoiden alle.

Lisäksi olemme omalla otsikoinnilla erottaneet palveluohjausta edistävien ja estävien tekijöiden analysoinnista saamamme tulokset asiakkaan ja palveluohjaajan väliseen suhteeseen, palveluohjaajan ominaisuuksiin sekä organisaatioon liittyviin tekijöihin. Kyselyyn vastaajat olivat kaiken kaikkiaan kirjanneet kuusikymmentäviisi palveluohjausta edistävää ja neljäkymmentäviisi estävää tekijää. Tuloksien elävöittämiseksi olemme lisänneet tekstiin kyselyn vastauksista palveluohjaajien suoria sanatarkkoja lainauksia, jotka olemme erottaneet lainausmerkein sekä kursivoimalla.

6.1 Perinteinen palveluohjaus ja neuvonta

Analysoidussa aineistossa ohjaus ja neuvonta on tarkoitettu kaikille asiakkaille, ikäihmisille ja heidän omaisilleen sekä hoitoon osallistuville ammattilaisille ja muille yhteistyötahoille. Ohjaus- ja neuvontatoiminnan tavoitteena on löytää ratkaisu yksinkertaisiin ja selkeärajaisiin asioihin sekä lisätä tietoa eri palveluista. Toimintaa voidaan toteuttaa mm. erilaisissa infopisteissä, puhelinneuvontana tai palveluoppailla. Esimerkiksi Jyväskylässä toimii seniori-info verkkopalvelu, joka on kaupungin ylläpitämä Internet sivusto, jonka tarkoituksena on jakaa tietoa ikäihmisten palveluista, yksityisistä palveluntuottajista sekä kolmannen sektorin toimijoista. Oleelliseksi oli havaittu palveluohjaushankkeissa ohjauksen ja neuvonnan jalkautuminen sinne missä kyseiset asiakasryhmät liikkuvat, lähemmäksi asiakasta ja helposti tavoitettavaksi. Jyväskylässä ja Kainuussa ohjausta ja neuvontaa toteutettiin myös info-pisteillä, joissa oli asiakkaille tarjolla oppaita, lomakkeita sekä mahdollisuus tavata palveluohjaaja ennalta sovittuna ja ilmoitettuna aikana. Ohjaus ja neuvonta ovat luonteeltaan selkeää ratkaisujen etsimistä ja ennalta varautumista eri elämäntilanteisiin juuri kyseisellä hetkellä.

Haastatteluvastauksissa nousi esiin, että perinteistä palveluohjausta ja neuvontaa toteuttavat kunnassa useat eri työntekijät sekä järjestöt kuten omaishoitajien ja vammaisten etujärjestöt. Eräs vastaaja kuvailikin, että *"palveluohjausta tapahtuu ja tulisi tapahtua jokaisen asiakastapaamisen yhteydessä."* Haastatteluvastauksissa korostettiin asiakaslähtöisyyttä ja kokonaisvaltaisuutta perinteisessä palveluohjauksessa sekä neuvonnassa. Haastattelu vastauksista ilmeni, että Jyväskylässä perinteistä palveluohjausta toteuttavat palveluohjaajat, joiden työpäivä koostuu puhelinajasta (klo 8-12), kotikäynneistä, hoitopalavereista sekä henkilöstöyhteistyöpalavereista. Palveluohjaajien lisäksi Jyväskylässä päiväkeskusten ohjaajat antavat palveluohjausta.

Neuvontapalveluja eräs vastaaja kuvasi seuraavasti: *"Neuvontapalveluilla käsitän kuntien järjestämää ja koordinoimaa tiedotusta, neuvontaa ja ohjausta kuntalaisille, meidän työssä kotihoidon asiakkaille ihmisten hyvinvoinnista, terveyden ja toimintakyvyn edistämiseksi sekä tietoa palveluista ja sosiaaliturvasta."* Neuvontapisteiden toiminta nousi esiin hyvänä ohjaustoimintana useissa vastauksissa tässä yhteydessä.

6.2 Voimavarakeskeinen palveluohjauksellinen työote

Voimavarakeskeinen palveluohjauksellinen työote näkyy palveluohjaus hankkeissa vahvana. Tämän ryhmän asiakkailla on tarve tukeen tai palveluihin muuttunut elämäntilanteen tai muuttuneiden olosuhteiden vuoksi. Asiakkaalla on usein laaja tuen ja avun tarve ja tästä syystä myös useita eri yhteistyö tahoja. Asiakkaina voi olla mm. dementoituneita, liikkumisen vaikeuksista kärsiviä, omaishoitajia ja -hoidettavia tai sairaala kierteessä olevia asiakkaita. Voimavarakeskeinen palveluohjaus on henkilökohtaista ohjausta, joka toteutuu asiakkaan kotona. Toiminnan tarkoituksena on asiakkaan voimistuminen, hänen omien voimavarojen löytyminen sekä itsenäisen elämän tukeminen. Tähän pyritään mm. auttamalla asiakasta löytämään hänelle sopivia tukia, apuja ja palveluita sekä lisäämällä toiminta- ja osallistumismahdollisuuksia ja aktivoimalla asiakkaan omia tukiverkostoja. Lisäksi palveluohjaus voi toteutua kuten Jyväskylässä ehkäisevällä kotikäynnillä, jolloin pyritään jo ennalta kartoittamaan asiakkaan voimavaroja ja mahdollisia kotona selviytymistä rajoittavia tekijöitä ja palvelutarpeita. Voimavarakeskeinen palveluohjaus

on aktiivinen, tietoinen ja tavoitteellinen prosessi, joka perustuu asiakkaan ja palveluohjaajan luottamukselliseen dialogiin. Palveluohjauksen perustana on asiakkaan elämän tilanteen kartoittaminen ja saatujen tietojen perusteella yhdessä laadittu palvelusuunnitelma, johon myös kirjataan toiminnan arviointi.

Myös haastatteluvastauksissa tärkeänä esiin nousi asiakkaan kokonaistilanteen kartoittaminen palvelutarpeenarvioinnin avulla. Eräs vastaaja kirjoittikin: *"Huomioidaan asiakkaan omat voimavarat ja hänen omat ympärillä olevat verkostot, joiden avulla hän on pärjännyt ja pärjää edelleen. On tärkeää tukea asiakasta siinä tilanteessa, jossa hän on, kotona pärjäämistä ja omatoimisuutta."* Asiakkaan tulee olla toiminnan keskiössä, hänen toiveensa ja voimavaransa ohjaavat palveluohjausta. Asiakkaan kunnioittaminen ja hänen itsemääräämisoikeuden huomioiminen tukevat voimaantumista. Tätä kuvaa mm. vastaajan kommentti: *"Kannustaminen ja asiakkaan tukeminen ovat valttia. Muistettava on silti aina asiakkaan itsemääräämisoikeus!"*

6.3 Yksilökohtainen intensiivinen palveluohjaus

Opinnäytetyössämme käyttämissämme dokumenteissa yksilökohtainen intensiivinen palveluohjaus ei erottunut selkeänä toimintana missään kehittämishankkeessa. Kyselyssä pyysimme työntekijää kuvaamaan, mitä hänen mielestään tarkoittaa ja miten kaupungissa / kunnassa toteutuu perinteinen palveluohjaus ja neuvonta, voimavarakeskeinen palveluohjauksellinen työote ja yksilökohtainen palveluohjaus. Kyselyyn vastanneidenkin vastauksissa oli selkeästi havaittavissa vaikeus erottaa kyseisiä toimintoja toisistaan. Tämä näkyi mm. seuraavassa vastauksessa intensiivisestä palveluohjauksesta: *"Toteutuu asiakkaan luokse kotiin tehtävillä kotikäynneillä, joissa asiakas saa henkilökohtaista ohjeistusta ja neuvontaa juuri hänelle tärkeissä asioissa."* Työntekijöiden kuvauksissa intensiivisestä palveluohjauksesta esiin nousi kuntoutus- ja hoitosuunnitelmien laatiminen ja tarkistaminen riittävän usein, riittävän ajan antaminen, yksilöllisyyden huomioiminen sekä jatkuvuuden merkitys asiakkaalle. Eräs vastaaja kuvasi yksilökohtaisen intensiivisen palveluohjauksen seuraavasti: *"Pitkä, luottamuksellinen suhde, joka tukee asiakkaan itsenäistä, omaehtoista elämää ja kuntoutumista esim. mielenterveysongelmaiset asiakkaat meillä kotihoidossa."*

6.4 Palveluohjaukseen liittyvät edistävät ja estävät tekijät

Dokumentoidussa aineistossa esiin nousi hyvän palveluohjauksen edistävänä edellytyksenä luottamuksellinen, avoin, tasavertainen ja kokonaisvaltainen asiakaslähtöinen suhde, jossa asiakas nähdään kokonaisvaltaisena sosiaalisessa kontekstissaan. Kyselyyn vastanneista kuusi vastaajaa korosti edistävänä tai estävänä tekijänä luottamuksen tai sen puutteen merkitystä vuorovaikutussuhteessa ja palveluohjaustilanteessa. Asiakaan tulee itse määrittää palveluohjauksen ja palveluiden tarve ei organisaation tai palveluntuottajan.

Palveluohjaajien käsitysten mukaan palveluohjaajan tulee olla perillä asioista, aidosti halukas toimimaan erilaisten ihmisten kanssa. Palveluohjaajan tulee olla valmis selvittämään ja viemään asioita eteenpäin. Palveluohjaajalla tulee olla kiinnostus asiakkaan selviämisestä arkipäivän elämässä, ymmärtää palveluohjauksen tarve ja olla kiinnostunut yhteiskunnasta ja koko ympäröivästä maailmasta, kykyä nähdä asioita laajemmin. Hyvä ammattitaito, palveluiden riittävä tuntemus ja kommunikointi sekä yhteistyötaidot toimia eri yhteistyötahojen kanssa ovat edellytyksiä hyvän palveluohjauksen toteutumiselle. Sitoutuneisuus omaan työhön, taito havainnoida ja olla tilanteessa täysillä mukana, ovat onnistuneen palveluohjauksen kannalta tärkeitä asioita.

Kyselyyn vastanneet työntekijät näkivät sekä työntekijän että asiakkaan motivaation ja kiinnostuksen palveluohjaukseen vuorovaikutussuhteen onnistumiselle merkittäviksi. Kyselyvastauksissa tämä nousi esille kaikkiaan kymmenen kertaa. Motivaatio tai sen puute saattaa siis edistää tai estää hyvän palveluohjauksen toteutumista. Kyselyyn oli motivaatiosta kirjoitettu mm. seuraavasti: *"Aidosti halukas toimimaan erilaisten ihmisten kanssa, valmis selvittämään ja viemään asioita eteenpäin, huomioi asiakkaan ja hänen toimintakykynsä, ottaa asiakkaan mukaan yhteistoimintaan, kunnioittaa itsemääräämisoikeutta, kiinnostus ihmisen selviämisestä arkipäivän elämässä, ymmärtää palveluohjauksen tarpeen, on kiinnostunut yhteiskunnasta ja koko ympäröivästä maailmasta."* Palveluohjaajat näkevät, että asiakas hyötyy palveluohjauksesta, kun asiakkaalla on motivaatio itsensä hoitoon osallistumisesta, kannustavat läheiset ja näin päästään luomaan hyvä asiakassuhde ja sitä kautta luottamus. Lämmin ilmapiiri on myös tärkeää asiakkaan kohtaamisessa.

Palveluohjaus edellyttää työntekijältään paneutumista asiakkaan asiaan ja tästä syystä suuret asiakasmäärät ja ajan puute vaikeuttavat laadukkaan palveluohjauksen toteutumista. Myös asiakkaan väärä ennako-odotus voi estää palveluohjauksen onnistumista. Tapaamisen huono ilmapiiri ja palveluohjaajan oma toiminta vuorovaikutustilanteessa nähdään myös palveluohjausta estävänä tekijänä.

6.5 Palveluohjaajan ominaisuuksiin liittyvät edistävät ja estävät tekijät

Opinnäytetyössämme käyttämämme dokumentoidun aineiston perusteella palveluohjaajalta edellytetään vahvaa ammatillista osaamista; tietoa asiakkuudesta, ikääntymisestä, palvelujärjestelmän tuntemusta sekä kykyä organisaatiotason työhön. Lisäksi hänellä tulee aineiston perusteella olla hyvät vuorovaikutus-, neuvottelu- ja asianajotaidot sekä valmiutta sietää ja käsitellä ennakoimattomia asiakasprosesseja ja joustavuutta toimia yli organisaatio rajojen. Tässä edistävänä tekijänä ovat hyvät yhteistyösuhteet eri toimijoihin. Kyselyissä todettiin mm. seuraavaa: *"Palveluohjaajat hoitavat kokonaisvaltaisesti asiakkaan asioita, asioiden hoito ei rajoitu pelkästään kunnan palveluiden piiriin, palveluohjaajat kulkevat asiakkaan rinnalla pitkän matkan."*

Palveluohjaajalla tulisi työssään olla kokonaisvaltainen, ei sairauskeskeinen työote ja vahva ideologinen näkemys voimavarojen tukemisesta. Tämä edistää asiakkaan ongelmien näkemistä ensisijaisesti olemassa olevien voimavarojen valossa. Voimaannuttavaa palveluohjausta edistää palveluohjaajan sitoutuneisuus ja innostus omaan työhön.

Kyselyn vastauksista nousi esiin palveluohjaajan hyvän ammatillisen koulutuksen ja ammattitaidon merkitys palveluohjausta edistävänä tekijänä kaksitoista kertaa. Kysely vastausten perusteella palveluohjaajan osaaminen nouseekin selvästi esiin työntekijään liittyvänä ominaisuutena, joka mahdollistaa hyvän palveluohjauksen. Osaamiseen liittyvät myös hyvä perehdytys, palveluverkoston tunteminen, kokonaisuuksien hallinta sekä hyvät yhteistyötaidot ja vuorovaikutustaidot.

Estävänä tekijänä kyselyyn vastanneet mainitsivat osaamattomuuden ja koulutuksen puutteen neljä kertaa. Eräs kyselyyn vastanneista kirjoitti estävistä tekijöistä seuraavasti: *"Ei ole perillä asioista/ palveluista, ei yhteistyöhalua, kokee pakkopullana,*

ei ymmärrä työn sisältöä eikä merkitystä.” Palveluohjaus edellyttää ohjaajalta laaja-alaista osaamista ja jatkuvaa kouluttautumista ja tästä erityisosaamisesta johtuen Kainuussa olikin havaittu palveluohjausverkoston haavoittuvuus toimintaa estävänä tekijänä.

6.6 Organisaatioon liittyvät edistävät ja estävät tekijät

Aineistosta nousi esiin organisaatiota koskevana edistävänä tekijänä palveluohjauksen onnistumiseen liittyen palveluohjaukseen nimetty vastuuhenkilö, jolla on selkeä palveluohjaajan rooli. Palveluohjaustoiminnalle ja kotikäynneille tulee olla selkeät yhteiset periaatteet ja rakenne. Palveluohjaustoiminnan tulisi olla tavoitteellista ja hyvin suunniteltua. Myös palvelusuunnitelman laatimiseen ja tietojen kirjaamiseen tulee olla selkeät ja yhtenevät sovitut käytänteet työn laadun ja tiedon kulun edistämiseksi. Työhön tulisi olla riittävästi aikaa, jotta työ voidaan tehdä kiireettömästi tarjoten asiakkaalle aikaa kysellä ja tulla kuulluksi. Kysely vastauksissa aika tai sen puute mainittiin kymmenen kertaa. Edistävänä asiana aika esitettiin mm. seuraavasti: *”Aikaa tukea omatoimisuutta.”* Ja toisaalta estävänä tekijänä aika mainittiin seuraavasti: *”Oman perustyön lisäksi on paljon erilaisia työryhmiä, joihin osallistuminen vie paljon aikaa. Tuntuu, että varsinaiseen omaan työhön jää liian vähän aikaa. Yhteistyötahot: esim. päihde, mielenterveys, eri kuntoutusyksiköt jne. aikaa jää heidän kanssa aivan liian vähän suunnitella meidän yhteisten asiakkaiden asioita ja elämää (tähän pitää satsata meilläkin paljon enemmän vaikka nytkin sitä tehdään kokoajan)”*. Kyselyn vastauksista on todettavissa, että palveluohjaajien tulisi olla hyvin tavoitettavissa ja päivittäinen soittoaika tulisi olla tarpeeksi pitkä. Palveluohjaajilla tulee olla riittävästi aikaa tehdä kotikäyntejä ja osallistua asiakkaan hoitopalaveriiniin. Joustavat työajat ja tavoitettavuus myös iltaisin auttaisivat palveluohjauksen toteutumista asiakkaan tarpeiden mukaisesti.

Palveluohjaajille tulisi tarjota jatkuvaa valmennusta sekä työnohjausta ammatillisen osaamisen tueksi. Tarjolla olevien esitteiden ja palveluoppaiden tulisi olla ajanmukaisia ja niiden päivittämiseen tulisi aina olla nimetty vastuuhenkilö. Palveluohjausta edistää myös organisaation kyky kehittää ja edistää eri toimintavaihtoehtojen etsimistä sekä antaa mahdollisuuksia joustavaan ja luovaan resurssien käyttöön.

Toisaalta dokumentoidun aineiston perusteella voimme todeta palveluohjaustoiminnan edistävän taloudellista ja tarkoituksen mukaista toimintaa mm. kehittämällä saumatonta yhteistyötä eri toimijoiden välillä, järkevällä työnjaolla ja vastuun määrittelyllä. Palvelujärjestelmän yhteistyöongelmia voidaan pyrkiä ratkaisemaan yksittäisten asiakastapausten kohdalla neuvottelemalla ja keskustelemalla asiakkaan asioihin kytkeytyneen viranomaisen kanssa. Jyväskylässä todettiin ehkäisevien kotikäyntien tuottavan palveluvarauksien kautta oleellista tietoa, jolla voidaan ennakoida ikääntyvien tarpeita ja tarvetta palveluntarjontaan tulevaisuudessa. Palveluohjaustoiminnan avulla havaitaan myös puuttuvia palveluita. Alueellinen palveluohjaus info-pisteissä mahdollistaa palvelujen saannin lähipalveluina, mikä helpottaa niihin hakeutumista jo varhaisessa vaiheessa ja tukee näin asiakkaan kotona asumista ja mielekästä itsenäistä elämää. Kyselyvastauksissakin selkeät palveluohjauskäytännöt ja selkeä työnkuva nousi esille edistävänä tai estävänä tekijänä kahdeksan kertaa.

Kyselyn vastauksista nousi esiin palveluohjausta estävänä sekä edistävänä tekijänä myös palveluohjauksen saatavuus ja tavoitettavuus, tämä mainittiin vastauksissa kymmenen kertaa. Tämä näkyy mm. seuraavassa vastauksessa: *"Tieto olemassa mistä miten ja milloin palveluohjausta saa eikä esteitä sinne menemisessä"*. Lisäksi eräs vastaaja kirjoitti seuraavasti: *"Miten tieto tavoittaa jos ei palveluiden piirissä, vaikeus mennä sinne mistä palveluohjausta saa."* Kysely vastauksissa esiin nousivat myös tiedottamisen puute sekä *"Palveluohjaajan löytyminen omalta alueelta haastavaa puhelinnumero vyöryn vuoksi."* Palvelujen saatavuuden ja tarjonnan tulee vastata asiakkaiden tarpeisiin ja kysyntään, jotta palveluohjaukselle on edellytyksiä. *"Palveluohjauksen tulee olla säännöllistä ja ohjauspaikat asiakkaiden tiedossa, palveluohjaajilla tulee olla koulutusta ja ymmärrystä mitä palveluohjaus tarkoittaa."*

7 Pohdinta

Pohdintaosiossa pyrimme tarkastelemaan opinnäytetyömme tuloksia aikaisempiin palveluohjaustutkimuksiin nähden. Lisäksi pohdimme työmme luotettavuutta ja etiikkaa sekä arvioimme opinnäytetyön prosessin etenemistä. Pyrimme pohdinnassa osoittamaan teorian ja käytännön näkemyksiä palveluohjaustoiminnasta.

7.1 Tulosten tarkastelua

Palveluohjauksen kehittämisen tarve on tärkeää Hännisen (2007) mukaan, koska yhteiskunnassamme ovat yleisesti epävarmuus ja riskit kasvaneet ja samalla kansalaisten sosiaaliset suojaverkot heikentyneet. Suomessa on hyvä ja kattava sosiaalialan lainsäädäntö, joka on vaiheittaisen kehityksensä vuoksi kuitenkin usein vaikeasti hallittavissa oleva kokonaisuus. Palveluohjauksen kehittämisen tarvetta lisää myös palvelu- ja hoivajärjestelmän muuttuminen laitospainotteisesta avohoitopainotteiseksi. Tämän johdosta kotona asuvien palveluja tarvitsevien asiakkaiden tarpeet ovat muuttuneet haasteellisemmiksi ja monimutkaisemmiksi. Perusterveydenhuollon ja sosiaalitoimen yhteistyö on erittäin tärkeää ikääntyvän väestön palveluissa, joissa tarvitaan yli sektorirajojen menevää yhteistyötä. (Hänninen 2007: 11–12.)

Opinnäytetyömme aineistossakin näkyi palveluohjaajien kokemus siitä, että palveluohjauksen tulisi koskea kaikkia ikääntyviä ja heidän omaisiaan. Ennakoivalla palveluohjauksella voidaan lisätä palveluiden oikea aikaisuutta sekä myös kehittää palvelujen tarjontaa paremmin asiakkaiden tarpeita vastaaviksi. Asiakkaan elämäntilanteen tai olosuhteiden muuttuessa palveluohjauksen merkitys korostuu. Dokumentoidun aineiston perusteella voimme todeta palveluohjaustoiminnan edistävän taloudellista ja tarkoituksenmukaista toimintaa mm. kehittämällä saumatonta yhteistyötä eri toimijoiden välillä, järkevällä työnjaolla ja vastuun määrittelyllä.

Asiakkailla tulisi olla mahdollisuus saada tietoa eri palveluvaihtoehdoista, tehdä valintoja ja osallistua päätöksentekoprosessiin. Kun asiakkaalla on mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujärjestelmään, niin olemassa oleva palveluntarjonta muuttuu ja monipuolistuu sekä uusien innovatiivisten, laadukkaiden ja taloudellisten

palvelukokonaisuuksien kehittäminen on mahdollista. Kysyntäkeskeisessä palvelujärjestelmässä asiakkaiden tarpeet määrittävät organisaation toimintaa. Näin toimimalla on mahdollista saavuttaa samanaikaisesti palvelujen sekä korkeampi laatu että alhaisemmat kustannukset. (Ala-Nikkola – Valokivi 1997: 162–163.) Suominen (2010: 96) totesi tutkimuksessaan, että asiakaslähtöisyys ei toteudu ainoastaan vuorovaikutuskuvioita parantamalla vaan tarvitaan myös kykyä kyseenalaistaa asiakastyön ohjausjärjestelmiä ja asiantuntijalähtöisiä periaatteita.

Palveluohjaukseen perustuvia työotteita kuten neuvonta ja ohjaus, palveluohjauksellinen työote ja yksilökohtainen palveluohjausta voidaan käyttää saman asiakkaan kohdalla asiakkuuden eri vaiheissa. Tämä voi näkyä esimerkiksi siten että mikäli neuvontatasoinen työ ei riitä, niin asiakasta voidaan auttaa palveluohjauksisella työotteella, jossa nimetty vastuu henkilö koordinoi asiakkaalle tulevat palvelut. Yksilökohtaisella palveluohjauksella voidaan parhaiten auttaa asiakasta, joka tarvitsee monipuolista tukea, rinnalla kulkijaa tai puolestapuhujaa vaikeassa elämäntilanteessa. Kaikilla palveluohjaus malleilla on tavoitteena asiakkaan selviäminen itsenäisesti ilman palveluohjausta. (Hänninen 2007:14, 16.) Palveluohjauksen eri työotteiden erottaminen toisistaan osoittautui opinnäytetyömme aineistossa haasteeksi. Kehittämishankkeissa palveluohjauksellinen työote ja yksilökohtainen palveluohjaus nivoutuivat yhteen. Myös palveluohjaajien vastauksissa kokemus oli samanlainen. Yksilökohtainen palveluohjaus kohdentuu selkeästi erityisen haasteellisiin ja monimutkaisiin tilanteisiin ja vaatii tuolloin palveluohjaajalta suurempaa panostusta ja aikaa.

Lakiluonnoksessa iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalvelujen saannin turvaamisesta esitetään, että iäkkäälle henkilölle nimettäisiin vastuutyöntekijä, joka koordinoisi palvelukokonaisuutta, antaisi neuvoja ja auttaisi ongelmatilanteissa. Lakiluonnoksen useat lausunnonantajat pitivät hyvänä ja tarpeellisena uudistuksena vastuutyöntekijän osoittamista iäkkäiden ihmisten oikeuksien toteutumiseksi. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2011.) Tämä näkyi opinnäytetyömme aineistossa organisaatioon liittyvissä edistävissä tekijöissä, joissa nousi esiin palveluohjaukseen nimetty vastuuhenkilö, jolla on selkeä palveluohjaajan rooli.

Hänninen (2007: 22) totesi selvityksessään, että palveluohjaajien tehtävänimike ei ole Suomessa yhtenäinen. Opinnäytetyömme aineiston mukaan palveluohjaustoiminnalle ja kotikäynneille tulisi olla selkeät yhteiset periaatteet ja rakenne. Myös palvelusuunnitelman laatimiseen ja tietojen kirjaamiseen tulee olla selkeät ja yhtenevät sovitut käytänteet työn laadun ja tiedon kulun edistämiseksi.

Hoitoa tai palveluita tarvitsevat usein erilaisia sairauksia sairastavat tai sairauksiensa johdosta toimintakyvyltään heikentyneet vanhukset. Hoito, palvelut ja niiden tarpeen arvioiminen onkin tästä syystä lääketieteen, hoitotyön ja sosiaalityön yhteinen tehtävä. Palvelutarpeen arvioinnin tulee perustua tarkkoihin ja tarpeeksi laajasti vanhuksen toimintakykyä määrittäviin mittareihin. Fyysisen toimintakyvyn määrittämisen lisäksi tulee määrittää kognitiivinen, psyykinen ja sosiaalinen toimintakyky. (Kivelä 2006: 32.) Yhtenäiset palvelutarpeen arviointi ohjeet ohjaavat työntekijöitä ja antavat työkalun yhdenvertaiseen arviointiin ja edistävät näin myös palveluohjauksen toteutumista asiakaslähtöisesti.

Keväällä 2007 palveluohjaajille tehdyssä nettikyselyssä palveluohjaajat määrittivät palveluohjauksen olevan avoin ja luottamuksellinen suhde, jossa korostuu tasavertaisuus ja yhdessä toimiminen. Tehokkaaseen palveluohjaukseen pääsemisen edellytyksenä koettiin tuolloin luottamus, dialogisuus ja aika. (Hänninen 2007: 23.) Tämä näkyi myös meidän opinnäytetyömme tuloksissa. Lisäksi palveluohjaajat nostivat nyt esiin palveluohjaajan sekä asiakkaan motivaation ja kiinnostuksen palveluohjausta edistäväksi tekijäksi. Asiakkaalla ja työntekijällä tulisi olla selkeä kuva siitä, mikä on palveluohjauksen tavoite ja mihin sillä pyritään. Tärkeää olisikin tiedon lisääminen palveluohjauksesta työntekijöille ja asiakkaille. Työntekijällä tulisi tutkimuksemme mukaan olla palveluohjaukseen riittävästi aikaa, jotta työ voidaan tehdä kiireettömästi tarjoten asiakkaalle aikaa kysellä ja tulla kuulluksi.

Palveluohjaus perustuu aina asiakkaan ja palveluohjaajan hyvään kohtaamiseen. Asiakkaan tulisi päästä palveluohjaukseen helposti, joustavasti ja esteettömästi. Hyvä kohtaaminen antaa mahdollisuuden luottamuksellisen suhteen luomiseen. Asiakkaiden mielestä palveluohjaaja on ammattilainen, joka käsittää asiakkaiden mielestä palvelujärjestelmien ja viranomaistoiminnan tuntemista, asiakkaan puolella olemista, asiakkaan elämän ja tilanteen tuntemista, vuorovaikutustaitoja, vaitiolovelvollisuutta ja

luotettavuutta. (Suominen 2010: 30.) Opinnäytetyömme aineistossa nousi esiin, että palvelujen saatavuuden ja tarjonnan tulisi vastata asiakkaiden tarpeisiin ja kysyntään, jotta palveluohjaukselle on edellytyksiä. Palveluohjaajien kokemuksena oli, että palveluohjauksesta tiedottaminen, jalkautuminen ikäihmisten pariin sekä joustavat työajat ja puhelimitse tavoitettavuus lisäävät palveluohjauksen onnistumisen mahdollisuuksia oikea aikaisesti.

Yksilökohtainen palveluohjaus voi toimia työmenetelmänä asiakaslähtöisten palvelujen kehittämiseksi, jossa lähtökohdaksi asetetaan asiakkaiden yksilökohtaiset tarpeet (Ala-Nikkola – Valokivi 1997: 162). Asiakkaan tulee olla palveluohjauksen toiminnan keskiössä, hänen toiveensa ja voimavaransa ohjaavat palveluohjaustoimintaa. Opinnäytetyömme tulosten perusteella voimavarakeskeinen palveluohjaus on henkilökohtaista ohjausta, jonka tavoitteena on asiakkaan voimistuminen, hänen omien voimavarojen löytyminen sekä itsenäisen elämän tukeminen. Asiakkaan kunnioittaminen ja hänen itsemääräämisoikeuden huomioiminen tukevat voimaantumista. Palveluohjaajien vastauksissa asiakaslähtöisyys ja kokonaisvaltaisuus nousivat esiin kaikissa palveluohjauksen muodoissa ja myös dokumentoidussa aineistossa palveluohjausta edistävänä edellytyksenä oli luottamuksellinen, avoin, tasavertainen ja kokonaisvaltainen asiakaslähtöinen suhde.

Ikäihmisen kuntoutumista edistävään työhön kuuluu fyysisen, kognitiivisen ja psyykkisen toimintakyvyn edistämisen lisäksi toimintakyvyn turvaaminen apuvälineiden, asunnon varusteiden, ympäristön ja toisen ihmisen avun turvin. Ikäihmisten hoito ja kuntoutumista edistävä toiminta edellyttää työntekijältä laajaa tietämystä sekä kaikkien toimintaan osallistuvien saumatonta yhteistyötä. (Kivelä 2006: 17.) Tämä näkyi myös opinnäytetyömme haastatteluvastauksissa, joissa tärkeänä esiin nousi asiakkaan kokonaistilanteen kartoittaminen palvelutarpeenarvioinnin avulla. Palveluohjaajalta edellytetään hyvää ammattitaitoa, palveluiden tuntemusta sekä yhteistyötaitoja toimia eri yhteistyötahojen kanssa. Myös Suominen (2010: 80) tutkimuksessa nousi esiin palveluohjaajan osaaminen, johon oli ryhmitelty vuorovaikutustaidot sekä asiantuntijuuteen liittyvä osaaminen.

Vanhustenhoidon nykyistä laatua voidaan kohottaa ja suurten ikäluokkien vanhenemisen aiheuttamia vanhustenhoidon tulevia ongelmia voidaan ehkäistä vain

panostamalla voimakkaasti sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijöiden perus-, jatko- ja täydennyskoulutukseen ja osaamisen kehittämiseen. (Kivelä 2006: 99.) Palveluohjaajalla täytyy olla tietoa palvelujärjestelmästä ja sosiaaliturvasta, taitoa toimia asiakkaiden ja omaisten sekä yhteistyöverkostoon kuuluvien eri toimijoiden kanssa. Palveluohjaajalla tulee olla myös päätösvaltaa sekä taloudellisia resursseja organisoida palveluita. Asiakkaiden asianajo vaatii palveluohjaajalta vahvaa ammatillista osaamista ja etiikkaa, valtaa toimia ja tehdä päätöksiä sekä kykyä kantaa kokonaisvastuuta asiakkaiden tilanteesta. (Ala-Nikkola – Valokivi 1997: 160.) Näidenkin tutkimuksien valossa voidaan nähdä ammatillisen osaamisen merkitys palveluohjauksessa. Kyselymme vastauksissakin nousi esiin palveluohjaajan hyvä koulutus, ammattitaito ja hyvä perehdytys työhön palveluohjausta edistävänä tekijänä.

Aikaisempien tutkimusten valossa voidaan todeta opinnäytetyömme tulosten olevan hyvin yhdenmukaisia muuhun palveluohjaustoimintaan tehtyihin tutkimuksiin nähden. Uutena näkökulmana palveluohjaajat nostivat kyselyssämme esiin työntekijän sitoutuneisuuden, kiinnostuksen ja motivaation palveluohjaustyöhön ja sen onnistumiseen. Kiinnostus ja halu tehdä työtä ikääntyneiden parissa nähdään edellytyksenä osaamiselle, jota palveluohjaus työntekijältään edellyttää.

7.2 Opinnäytetyön luotettavuus ja eettisyys

Opinnäytetyössämme olemme pyrkineet noudattamaan tiedeyhteisön yhteisesti hyväksymiä hyvän tieteellisen käytännön tapoja, kuten Suomen Akatemian tutkimuseettisissä ohjeissa 2008 on kirjoitettu. Tutkimuksen uskottavuus ja tutkijan eettiset ratkaisut kulkevat yhdessä. Uskottavuus perustuu rehellisyyteen, huolellisuuteen sekä tarkkuuteen tutkimuksen kaikissa vaiheissa. Myös tutkimuksen tiedonhankinta- ja tutkimusmenetelmien tulee noudattaa tieteellisen tutkimuksen kriteereitä ja olla eettisesti kestäviä. Työssä on otettava huomioon muiden tutkijoiden työn saavutukset asianmukaisella tavalla. (Tuomi – Sarajärvi 2009: 132.)

Tutkimusaiheena palveluohjaus on kokemuksemme mukaan yhteiskunnallisesti merkittävä. Palveluohjaustoimintaa kehittämällä näkisimme myös Vantaalaisen ikäihmisen oikeuden lisääntyvän yhdenvertaiseen palveluohjaukseen iästä, elämäntilanteesta, terveydentilasta, asumismuodosta ja -paikasta riippumatta.

Opinnäytetyömme tavoitteena on ollut laatia Vantaalle suositus hyvän palveluohjauksen toiminnasta, joka edistäisi vantaalaisen vanhusasiakkaan mahdollisuutta saada yhdeltä ihmiseltä kokonaisvaltainen asiakaslähtöinen palvelu- ja kuntoutussuunnitelma, joka tukisi mielekästä kotona asumista vanhuksen toiveiden ja tarpeiden mukaisesti. Jotta työmme aihe sekä toteutustapa olisivat hyväksyttävät myös Vantaan kaupungin näkökulmasta, olimme jo opinnäytetyön suunnitteluvaiheessa yhteydessä sähköpostitse Vantaan kaupungin avopalveluiden palvelupäällikköön. Vantaan kaupungin tutkimusluvan meille myönsi vanhus ja vammaispalveluiden johtaja huhtikuussa 2011.

Aineiston opinnäytetyöhömmme valitsimme asiasisällön, saatavuuden sekä ajanmukaisuuden perusteella. Dokumentoitujen kehittämishankkeiden raporttien lisäksi päädyimme esittämään valittujen kehittämishankkeiden kuntien palveluohjaajille kyselyn, jolla kartoitimme kokemuksia palveluohjauksen toteuttamisesta tällä hetkellä.

Kyselyiden kysymykset esiteltiin kahdella Vantaalaisella palveluohjausta toteuttavalla työntekijällä. Tällä pyrimme lisäämään kysymysten ymmärrettävyyttä niin, että kysymyksemme tulisivat oikein ymmärretyksi ja vastausten luotettavuus ja verrattavuus lisääntyisi. Esitestauksessa havaitut epäkohdat korjattiin ennen kyselyiden lähettämistä. Tulosten perusteella voimme edelleen havaita palveluohjaajien vaikeuden erottaa toisistaan voimavarakeskeinen palveluohjauksellinen työote sekä yksilökohtainen intensiivinen palveluohjaus. Jälkikäteen arvioimme, että kyselyn saatteeksi olisi voinut liittää kuvauksen palveluohjauksen kolmiportaisuudesta, jota opinnäytetyömme teoriaosassa kuvasimme kysymysten selkiyttämiseksi.

Ennen kyselyn toteuttamista tiedustelimme Salon, Kainuun ja Jyväskylän tutkimuslupakäytäntöjä. Toimimme lupamenettelyissä saamiemme ohjeiden mukaisesti ja saimme kaikkiin kyseisiin kuntiin kirjallisen luvan esittää palveluohjaajille sähköpostitse pienimuotoisen kyselyn. Kyselyiden välittäminen tapahtui kunnan palveluohjauksen esimiesten tai sovittujen yhteyshenkilöiden kautta. Näin ollen emme voi tietää kuinka moni palveluohjaaja tavoitti sovittuna ajankohtana kyselymme. Kyselyiden esittämisen ajankohtana oli kesä, joka saattoi lomien vuoksi vähentää vastaajien määrää. Kyselyiden liitteenä lähetimme opinnäytetyöstä tiedotteen sekä suostumuslomakkeen, jossa korostimme osallistumisen vapaaehtoisuutta ja tietoisuutta

siitä, että sähköpostitse esitettyihin kysymyksiin vastaamalla tutkimushenkilö suostui osallistumaan opinnäytetyömme tutkimukseen. Kyselyyn vastasi kahdeksan palveluohjaajaa. Vastausten lukumäärä oli odotettua pienempi, mutta vastausten kattavuuden vuoksi arvioimme saavamme niistä riittävästi aineistoa tukemaan kehittämishankkeista dokumentoitua materiaalia.

Kyselyiden vastaukset tulostettiin, litteroitiin ja numeroitiin. Näin henkilötietoja ei analyysivaiheessa ole ollut nähtävissä. Opinnäytetyön hyväksymisen jälkeen kaikki haastattelumateriaali hävitetään asianmukaisesti. Kyselyyn vastanneiden vastausten sanatarkoilla lainauksilla olemme pyrkineet lisäämään opinnäytetyön luotettavuutta. Suorissa lainauksissa olemme huomioineet vastaajien tunnistamattomuuden vastaajien yksilöllisyyden ja tietoturvan huomioimiseksi.

Laadullisella tutkimusmenetelmällä tehdyssä tutkimuksessa luotettavuus rakentuu tutkijan rehellisyyteen (Vilkkä 2005: 158). Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arviointi perustuu uskottavuuteen, siirrettävyyteen, riippuvuuteen ja vahvistettavuuteen (Kankkunen – Vehviläinen-Julkunen 2009: 160). Uskottavuuteen olemme pyrkineet perehtymällä sisällönanalyysiin tutkimusmenetelmänä. Olemme pyrkineet kuvaamaan opinnäytetyömme aineiston analyysin mahdollisimman tarkasti. Olemme kuvanneet sanallisesti työssämme käyttämämme analyysirungon sekä aineiston ryhmittelyn ja luokittelun. Tulokset olemme raportoineet rehellisesti ja selkeästi. Opinnäytetyömme siirrettävyyttä olemme pyrkineet lisäämään tarkalla tutkimusympäristön kuvauksella sekä aineiston keruun ja analyysin seikkaperäisellä kuvaamisella. Opinnäytetyömme luotettavuutta on lisännyt se, että opinnäytetyön tekijöitä on työssämme kaksi ja olemme voineet yhdessä tarkistaa ja arvioida aineiston analyysia useita kertoja työn eri vaiheissa.

Tutkijan on tutkimusta tehdessä pidettävä mielessä, että tutkimuksen yleistäminen tehdään tulkinnasta, ei tutkimusaineistosta (Vilkkä 2005: 157). Tähän pyrimme peilaamalla saamiamme tuloksia aiempiin tutkimuksiin, jotka tukevat opinnäytetyömme tavoitteita. Aiemmistä tutkimuksista saimme vahvistusta opinnäytetyömme tuloksien luotettavuuteen. Kolmen erikokoisen kunnan palveluohjausta analysoimalla pyrimme lisäämään tutkimustiedon siirrettävyyttä ainakin joiltain osin myös muihin kuntiin ja

näin ollen voimme hyödyntää saamaamme tietoa Vantaan kaupungin palveluohjausmallin suunnitteluun ja kehittämiseen.

Opinnäytetyömme prosessi on edennyt loogisesti aiheen ideoinnista raportin kirjoittamiseen saakka. Aineistoon tutustumisen myötä ovat selkiytyneet opinnäytetyön tarkoitus sekä tutkimuskysymykset. Aineiston kerääminen ja analysointi ovat toteutuneet tutkimuslupien myöntämisen jälkeen. Tutkimusprosessimme etenemistä olemme kuvanneet taulukoimalla opinnäytetyön eri vaiheet sekä toteutumisen aikataulun (Taulukko 1.).

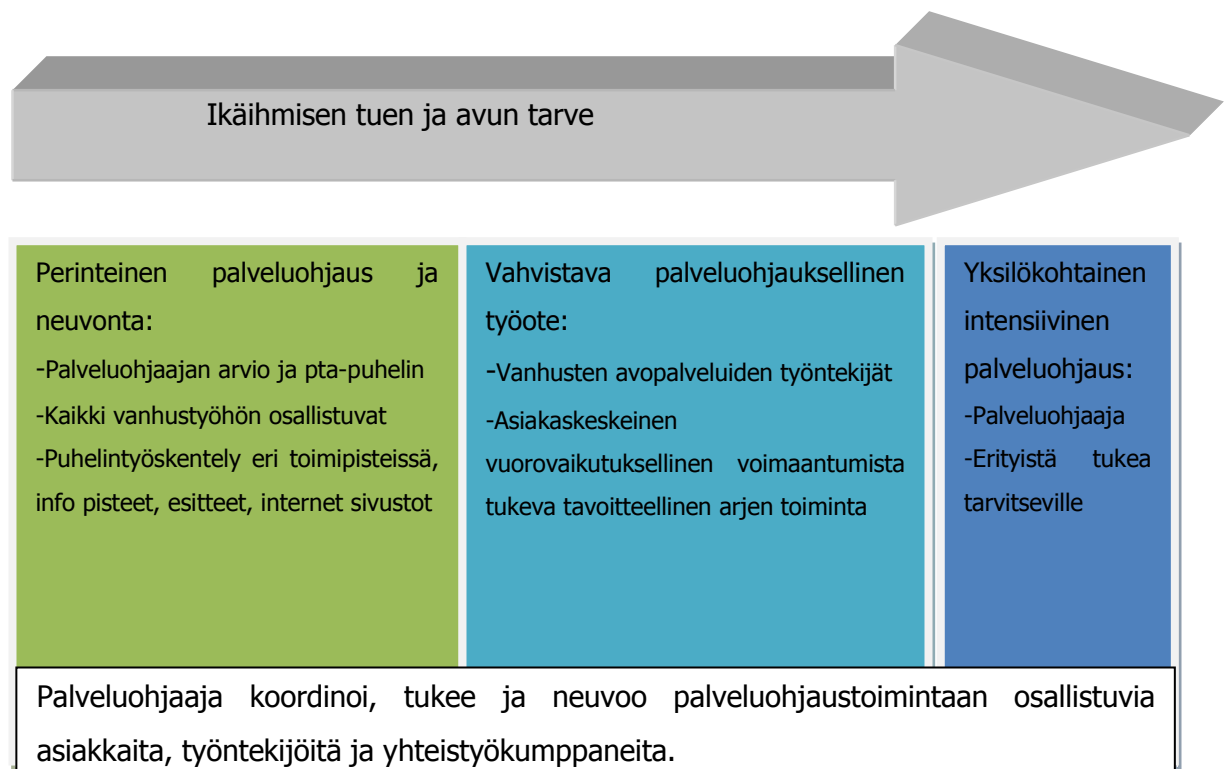
8 Johtopäätökset

Opinnäytetyömme antaa perusteluja sille, niin kuin Vantaan ikääntymispoliittinen ohjelmakin toteaa, että haasteena on ikäihmisten palveluiden tarpeiden nopea kasvu suhteessa olemassa oleviin voimavaroihimme. Tämä vaikuttaa siihen, että töiden organisoinnissa tarvitaan uudelleen järjestelyjä. Ikääntyvien kotona asumista voidaan tukea kehittämällä vantaalaisten vanhusasiakkaiden ja heidän läheistensä riittävää tiedonsaantia ikäihmisille tarkoitetuista palveluista. Tarjoamalla oikeanlaista ohjausta ja neuvontaa oikea-aikaisesti sekä kehittämällä palvelujärjestelmiä paremmin tarvetta vastaavaksi voidaan lisätä vantaalaisten vanhusten elämän laatua ja tukea itsenäistä elämää. Opinnäytetyömme tulosten perusteella voidaan havaita, että yksilökohtaisesta palveluohjauksesta hyötyvät huonokuntoiset iäkkäät asiakkaat, moni sairaat ja laitoshoidon riskissä elävät sekä omaishoitajien turvin hoidettavat asiakkaat. Ikääntyvien määrän lisääntyminen pakottaa meidät kiinnittämään huomiota myös henkilöstön resurssien oikein kohdentamiseen. Palveluohjauksella voidaan koordinoita asiakkaan palvelujen tarvetta oikealle osaajalle ja näin säästää ikäihmisen ja työntekijän aikaa sekä voimavaroja.

Opinnäytetyömme tavoitteena oli johtopäätöksenä esittää Vantaalle hyvä toimivan palveluohjauksen malli. Opinnäytetyömme teorian ja tutkimusaineiston perusteella haimme vastausta tutkimuskysymykseen 3. Millainen olisi hyvä palveluohjaustoiminta Vantaalla?

Laadullinen opinnäytetyömme toimi hyvänä valintana lähteä tutkimaan kolmen kunnan Jyväskylän, Kainuun ja Salon jo olemassa olevaa palveluohjaus mallia. Kyselyt kuntien palveluohjausta tekeville palveluohjaajille lisäsi vielä meidän käytännön näyttöä siitä, kuinka palveluohjaus oikeasti sujuu. Aineisto analysoitiin sisällön analyysillä ja saadut tulokset ohjasivat työtämme eteenpäin. Sisällön analyysin avulla saimme kuvattua kuinka kunnissa oli kehittämishankkeiden avulla kuvattu palveluohjaustoiminnan malli. Kyselyistä nousi myös palveluohjaajan sopivuus tehtävään. Sopivuutta oli kuvattu ominaisuuksien perusteella. Näitä olivat: riittävä ammattitaito, työkokemus, riittävä tietous ja tuntemus oman alueen palveluverkostoista sekä innostuneisuus, motivoituneisuus ja aito halu auttaa asiakkaita.

Opinnäytetyömme tuloksien perusteella voimme todeta, että hyvä palveluohjaustoiminta on kolmitasoista, muodostuen perinteisestä palveluohjauksesta ja neuvonnasta, voimavarakeskeisestä palveluohjauksellisesta työotteesta sekä yksilökohtaisesta intensiivisestä palveluohjauksesta. Vantaalla palveluohjaustoimintaa tulisi kehittää yhteistyössä kaikkien vanhustyöhön osallistuvien tahojen kanssa ja kolmiportaisuuden ymmärtäminen auttaa työntekijöitä hahmottamaan asiakkaiden erilaisen palveluohjaustarpeen (Kuvio 2.).



Kuvio 2. Palveluohjauksen kolmiportaisuus Vantaalla

Perinteisessä palveluohjauksessa ja neuvonnassa merkittävää on ennaltaehkäisevä näkökulma. Kun palveluohjaus käynnistetään varhaisessa vaiheessa, on asiakkaan ongelmiin mahdollista löytää ratkaisu jo ennen kuin ongelmat kasaantuvat. Vantaalla palveluohjausta ja neuvontaa annetaan useilta eri tahoilta. Näkemyksemme mukaan ohjaus ja neuvonta jäävät usein kapea-alaisiksi ja yli sektorirajojen menevää yhteistyötä tulisi kehittää. Opinnäytetyömme tulosten perusteella paras tapa toteuttaa palveluohjausta ja neuvontaa olisi lisätä verkkopalvelua, infopisteitä, matalan kynnyksen paikkoja asiakkaille, joista saa tietoa olemassa olevista palveluista ja joissa palveluohjaaja olisi paikalla antamassa ohjausta ja neuvontaa. Myös puhelimen

välityksellä tapahtuvaa ohjausta ja neuvontaa tulisi kehittää joustavammaksi. Palveluohjauksen ja neuvonnan tulisi nivoutua tiiviisti nykyiseen palvelutarpeen arviointipuhelimeen, joka on Vantaalla käytössä. Ennalta ehkäisevänä toimintana tulisi myös päivätoiminnan tärkeyttä nostaa esille ja toiminnan monipuolisuutta sekä sitä, että se tarjoaisi palveluita mahdollisimman monelle ikäihmiselle.

Ehdotamme, että alkutilanteen perinteistä palveluohjausta ja neuvontaa tekisi tulevaisuudessa Vantaalla palveluohjaaja, joka koordinoisi ja kokoaisi asiakkaan tarvitsemat tuet ja palvelut saumattomaksi ”yhden luukun palveluksi”. Asiakkaan tulisi saada kokea heti ensi kontaktista saakka luottamusta tarjolla oleviaan apuun ja tukeen nyt ja tulevaisuudessa. Tämä mahdollistuu osaavan ammattitaitoisen vastuuhenkilön avulla. Palveluohjaajan ammatillisen osaamisen tulisi olla laaja-alaista ja hänellä tulisi olla erityistietämystä vanhusten erityistarpeista. Palveluohjaaja voisi tukea osaamisellaan myös muita vanhustyöntekijöitä ja toimia organisaatorajojen ylittävän yhteistyön ja toiminnan sillan rakentajana.

Palveluohjauksellista työtä toteuttaa Vantaalla tälläkin hetkellä vanhustyön sosiaalityöntekijät, kotihoidon ohjaajat, muistikoordinaattorit, seniorineuvolan työntekijät, kotiutustiimien ja kotihoidon työntekijät. Kuntouttava työote ja voimaannuttava toiminta korostavat asiakkaan itsemääräämisoikeutta, hänen omia tavoitteitaan ja voimavarojaan. Opinnäytetyömme tulosten perusteella voimaannuttava palveluohjauksellinen työote edellyttää työntekijältä laajaa ammatillista osaamista, palveluverkoston tuntemusta, hyviä vuorovaikutustaitoja sekä kykyä organisaatorajojen ylittävään yhteistyöhön. Tämä on suuri haaste työntekijälle ja opinnäytetyömme perusteella näkisimme tärkeäksi panostaa henkilökunnan koulutukseen sekä palvelutarjonnasta tiedottavaan aineistoon ja sen ajanmukaisuuteen.

Intensiivisestä palveluohjauksesta hyötyy eniten asiakas, jonka elämäntilanne on jo vaikea ja avun sekä tuen tarve laaja. Asiakkaat voivat olla leskeytyneitä, ei virallisia omaishoitoperheitä ja ilman kotihoidon palveluita eläviä, joilla laitoshoidon riski on kasvanut suureksi. Intensiivinen yksilökohtainen palveluohjaus edellyttää työntekijältä paljon aikaa ja ohjaajalla voi samanaikaisesti olla vain rajoitettu asiakasmäärä. Näiden tilanteiden tunnistaminen edellyttää myös organisaatiolta joustavuutta ja erityisen

tärkeää olisi kiinnittää huomiota juuri näiden asiakkaiden ohjautumiseen oikeille työntekijöille, joilla on osaaminen sekä mahdollisuus tukea ja auttaa erityistä tukea tarvitsevaa asiakasta.

Kaiken työskentelyn lähtökohtana tulisi kehittää palvelua asiakaskeskeisyydestä asiakaslähtöiseksi. Asiakkailla sekä työntekijöillä tulee olla riittävä tietämys saatavilla olevista tuista, etuuksista, yksityisistä palveluntuottajista ja kolmannen sektorin toimijoista. Tietämättömyys yksityisistä palveluiden tuottajista kuormittaa myös kunnan omia jo olemassa olevia palveluita. Opinnäytetyömme tuloksien perusteella näkisimmekin merkityksellisenä panostaa palveluohjaus tietoisuuden ja näkyvyyden lisäämiseen niin vanhuksille ja heidän läheisilleen kuin myös vanhustyöntekijöille.

Kokemuksemme sekä aineistomme perusteella voidaan sanoa, että palveluohjaajan koulutukseen ja kouluttamiseen kannattaa panostaa. On tärkeää, että asiakas saa kokonaisvaltaisen asiakaslähtöisen palveluohjauksen yhdeltä ihmiseltä, joka hallitsee laajan palvelutarjonnan kokonaisuuden. Kattavan palvelutarpeen arvioinnin sekä asiakkaan aidon kohtaamisen ja kuulemisen avulla asiakkaalle voidaan laatia asiakaslähtöinen hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelman, jolla tuetaan asiakasta itsenäiseen elämään.

Palveluohjaustoiminnan onnistumisen edellytyksenä ovat hyvät ja toimivat palvelut, jotka vastaavat vanhuksen muuttuviin tarpeisiin. Myös palveluketjujen tulee olla toimivia ja tähän tulisi myös palveluohjauksen näkökulmasta kiinnittää huomiota. Palveluohjaaja, joka koordinoi asiakkaan palvelukokonaisuutta, helpottaisi myös asiakkuuden siirtymistä yli organisaatiorajojen. Esimerkiksi siirtyminen sairaalasta kotiin kuntoutumaan mahdollistuisi turvallisesti palveluohjaajan tukemana, niillekin asiakkaille joilla ei ole kotihoidon palvelujen tarvetta vaan tuen tarve on enemmän sosiaalinen.

8.1 Jatkotutkimusaiheet

Palveluohjaustoiminnalla voidaan savuttaa monenlaisia etuja asiakkaan, työntekijän sekä yhteiskunnan kannalta. Toiminnan uudistaminen ja kehittäminen on aina kuitenkin myös haaste työyhteisöille. Opinnäytetyömme tulosten perusteella laadimme SWOT nelikenttä analyysin (Taulukko 2.) selkiyttääksemme uuden toiminnan suunnittelua jatkossa.

Taulukko 2. SWOT analyysi palveluohjaustoiminnan kehittämisestä.

<p>Vahvuudet</p> <ul style="list-style-type: none"> - Asiakkaan yhdenvertainen kohtaaminen - Organisaation henkilöstön oikea kohdentaminen - Asiakas saa palvelun yhdestä paikasta - Ikäihmisen itsenäisen elämän ja oman toimintakyvyn tukeminen - Palveluiden oikea aikaisuus, säästöjen syntyminen - Palveluohjaajan työn mielekkyys - Asiakkaan ja palveluohjaajan tasavertaisuus ja luottamuksellisen asiakassuhteen synty - Asiakkaan kohtaaminen kotioloissa, kotikäynti, jossa kohdataan asiakkaan elämismaailma 	<p>Heikkoudet</p> <ul style="list-style-type: none"> - Riittävän ajan varaaminen, sillä toiminnan tulee olla tavoitteellista ja hyvin suunniteltua - Palveluohjaukseen liittyvien käsitteiden täsmentäminen ja lopullisen määritelmän hakeminen palveluohjaukselle - Palveluohjauksen sisällöstä ei ole täyttä yksimielisyyttä. Tuntematon käsite vielä usealle toimijalle - Palveluohjaus ei ole kriisityötä - Palveluohjaajan puutteellinen koulutus - Tietojärjestelmien erilaisuus, asiakirjojen puute - Työn yksinäisyys
<p>Mahdollisuudet</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ylittää toimialojen raja- aitoja ja laajentaa verkostoyhteistyötä - Monituottajamalli eli mahdollisuus huomioida yksityisten palvelujen kasvava osuus yhtenä osana palveluverkostoa - Alan koulutustarjonta lisääntynyt ja osallistuvuus hyvää, innostaa osallistumaan - Palveluohjaus tehdään näkyväksi ja tunnetuksi - Joustavuus, muutokset mahdollisia asiakkaan ja palveluohjaajan taholta - Kehittää hyvä arviointimittaristo asiakkaan palveluiden tarpeiden osalta (Rai screener) - Itsenäinen työ 	<p>Uhat</p> <ul style="list-style-type: none"> - Palvelun viivästyminen ja ikäihmisen kotona asumisen tuen puuttuminen johtaa sairaalakierteeseen ja laitoshoitoon joutumiseen - Asiakkaan moni ongelmallisuus, kaksoisdiagnoosi esim. mielenterveys häiriö ja päihderiippuvuus, tässä helposti palveluohjaaja ottaa muille viranomaisille kuuluvia tehtäviä hoitaakseen - Asiakas ei itse omalta osaltaan etene tavoitteiden suuntaisesti omaan hoitoonsa - Kaatuuko vastuu yhden työntekijän, palveluohjaajan harteille?

Jatkotutkimus aiheina olisi hyvä selvittää Vantaan kaupungin vanhustyöhön osallistuvien työntekijöiden näkemyksiä palveluohjauksesta. Henkilöstöltä voisi selvittää heidän kokemustaan palveluohjauksen toteutumisesta Vantaalla tällä hetkellä, sekä saada vastausta tekijöistä, joiden he kokevat estävän tai edistävän palveluohjausta

omassa työssään. Myös asiakkaiden kokemuksia palveluohjauksen saatavuudesta olisi syytä selvittää, jotta saisimme tietoa vantaalaisen ikäihmisen kokemuksista ja kehittämisehdotuksista.

Opinnäytetyömme perusteella palveluohjaustoiminnan haasteita tulevaisuudessa ovat:

- Palveluvaihtoehtojen monipuolistuminen
- Asiakkaiden valinnan vapauden lisääntyminen esimerkiksi palvelusetelitoiminnan lisääntyessä
- Kuinka hyvin asiakkaan tavoittaa tieto kaikista eri vaihtoehdoista?
- Ovatko työntekijät tietoisia muuttuvista palveluista?
- Miten monituottajamalli vaikuttaa nykytilanteeseen?
- Mitä toiminta- ja työmenetelmiä olisi muutettava organisaatiossamme, jotta yhteistyö olisi selkeää ja asiakasta palvelevaa?

Lähteet

- Ala-Nikkola, Merja – Valokivi, Heli 1997. Yksilökohtainen palveluohjaus käytäntönä. Stakes raportteja 215. Stakes sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. Jyväskylä: Gummerus.
- Ala-Nikkola, Merja – Sipilä, Jorma 1996. Yksilökohtainen palveluohjaus (case management) – Uusi ratkaisu palvelujen yhteensovittamisen ikuisiin ongelmiin. Teoksessa Metteri, Anna (toim.): Moniammatillisuus ja sosiaalityö. Sosiaalityön vuosikirja 1996: Helsinki.
- Eduskunnan vastaus 244/2010vp. Verkkodokumentti.
<http://www.eduskunta.fi/faktatmp/utatmp/akxtmp/ev_244_2010_p.shtml>
Luettu 14.3.2011.
- Eloranta, Hanna 2006. Asiakkuuden ja osallisuuden rakentuminen palveluohjauksessa. Tampereen yliopisto. Pro Gradu
- Hirsjärvi, Sirkka - Remes, Pirkko - Sajavaara, Paula. 1997. 13.painos. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Hänninen, Kaija 2007. Palveluohjaus. Asiakaslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin. Stakesin raportteja 20/2007. Helsinki: Stakes.
- Ikäihmisten palveluohjaus Kainuussa 2006. Palveluohjaus - Tienviitta kainuulaiselle ikäihmiselle. Hankkeen loppuraportti. Kajaani. Kainuun Maakunta – kuntayhtymä.
- Kankkunen, Päivi - Vehviläinen-Julkunen, Katri 2009. Tutkimus hoitotieteessä. Helsinki. WSOY.
- Kivelä, Sirkka 2006. Geriatrisen hoidon ja vanhustyön kehittäminen. Selvityshenkilön raportti. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.
- Notko, Tiina 2007. Asiakaslähtöisyys iäkkäiden mielenterveyskuntoutujien tukemisessa. Teoksessa Voutilainen, Päivi – Vaarama, Marja – Backman, Kaisa – Paasivaara, Leena – Sulkava - Eloniemi, Ulla – Finne - Soveri, U. Harriet (toim.) 2002. Ikäihmisten hyvä hoito ja palvelu: Opas laatuun. Stakes: Oppaita 49.
- Oulasvirta, Lasse - Ohtonen, Jukka - Stenvall, Jari 2002. Kuntien sosiaali- ja terveydenhuollon ohjaus. Tasapainoista ratkaisua etsimässä. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2002:19. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Paasivaara, Leena - Nikkilä, Juhani - Voutilainen, Päivi 2002. Saumattomuus – palvelujen kirjosta yksilölliseksi kokonaisuudeksi. Teoksessa Voutilainen, Päivi – Vaarama, Marja – Backman, Kaisa – Paasivaara, Leena – Sulkava - Eloniemi,

Ulla – Finne - Soveri, Harriet (toim.). Ikäihmisten hyvä hoito ja palvelu: Opas laatuun. Stakes: Oppaita 49.

Pesonen, Pertti - Riihinen, Olavi. 2002. Dynamic Finland. The political system and the welfare state. Finnish Literature Society. Tampere: Tammer-Paino Oy.

Salminen, Marjatta - Suomi, Asta – Hakonen, Sinikka 2004. Ehkäisevät kotikäynnit ja ennakoiva palveluohjaus- uusi voimaannuttava toimintamalli seniori- ja vanhustyöhön. Jyväskylän sosiaali- ja terveystalvelukeskuksen julkaisuja 1/2004.

Seppänen, Marjatta- Karisto, Antti- Kröger, Teppo 2007. Vanhuus ja sosiaalityö. PS - kustannus. Jyväskylä.

Sosiaalihuoltolaki 2002/1134 1§. Astunut voimaan eduskunnan päätöksellä 1.1.2003.

Sosiaalihuoltolaki 2006/125 40 a §. Astunut voimaan eduskunnan päätöksellä 1.1.2007.

Sosiaali- ja terveysministeriö – lausuntoyhteenvedo 2011. Lausuntoyhteenvedo luonnoksesta laiksi iäkkään henkilön sosiaali- ja terveystalvelujen saannin turvaamiseksi. Verkkodokumentti.
<http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=2664824&name=DLFE-16249.pdf>. Luettu 8.10.2011.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2011. Tiedote 148/2011. Verkkodokumentti.
<http://www.stm.fi/tiedotteet/tiedote/view/1566754#fi>>. Luettu 8.10.2011.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2009. Tiedote 319/ 2009.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2008. Ikäihmisten palvelujen laatusuositus. Suomen Kuntaliitto. Helsinki.

Suomen perustuslaki 1999/731 6§ yhdenvertaisuus.

Suominen, Sauli 2010. Palveluohjaaja- asiakkaan tuki ja tulkki. Omaiset mielenterveystyön tukena, Uudenmaan yhdistys ry.

Suominen, Sauli - Tuominen, Tarja 2007. Palveluohjaus, portti itsenäiseen elämään. Helsinki. Profami Oy.

Topo, Päivi (toim.) 2006. Eettiset kysymykset vanhustenhuollon tutkimuksessa. Stakesin työpapereita 21. Helsinki: Sosiaali- ja terveydenhuollon tutkimus- ja kehittämiskeskus.

Tuomi, Jouni – Sarajärvi, Anneli 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Suostumus tutkimukseen

12.6.2011

Aila Halonen ja Marja Ruotsalainen

Hyvinvointi ja toimintakyky
Vanhustyön koulutusohjelma
Metropolia Ammattikorkeakoulu

SUOSTUMUS TUTKIMUKSEEN

Tutkimuksen nimi: Hyvä palveluohjaustoiminta Vantaalla

Minua on pyydetty osallistumaan tutkimukseen, jonka tarkoituksena on saada kunnan palveluohjausta toteuttavan työntekijän näkemyksiä siitä, millaisten tekijöiden palveluohjaaja kokee edistävän ja estävän hyvää palveluohjausta. (Metropolia ammattikorkeakoulu, Hyvinvointi ja toimintakyky, vanhustyö, Geronomi opiskelijat).

Olen saanut, lukenut ja ymmärtänyt tutkimuksesta kertovan tiedotteen. Tiedotteesta olen saanut riittävän selvityksen tutkimuksesta ja sen yhteydessä suoritettavasta tietojen keräämisestä, käsittelystä ja luovuttamisesta.

Annan luvan käyttää ja kerätä antamani tutkimuksen kannalta tarpeellisia tietoja Metropolia Ammattikorkeakoulun tutkimusrekisteriin.

Kaikki minun tutkimuksen aikana antamani tiedot käsitellään luottamuksellisena eikä henkilöllisyyden selvittäminen opinnäytetyöstä ole mahdollista.

Ymmärrän, että osallistumiseni tähän tutkimukseen on täysin vapaaehtoista. Minulla on oikeus milloin tahansa tutkimuksen aikana ja syytä ilmoittamatta keskeyttää tutkimukseen osallistuminen. Olen tietoinen siitä, että minusta mahdolliseen keskeyttämiseen mennessä kerättyjä tietoja käytetään osana tutkimusaineistoa.

Vastaamalla sähköpostitse esitettyihin kysymyksiin vahvistan osallistumiseni tähän tutkimukseen ja suostun vapaaehtoisesti tutkimushenkilöksi.

Tiedote

Aila Halonen ja Marja Ruotsalainen
Hyvinvointi ja toimintakyky
Vanhustyön koulutusohjelma
Metropolia Ammattikorkeakoulu

12.6.2011

TIEDOTE

Opinnäytetyön nimi: Hyvä palveluohjaustoiminta Vantaalla

Pyydämme Teitä osallistumaan kyselyyn, jossa keräämme opinnäytetyöhöemme tietoja kuntanne palveluohjaustoiminnasta ja ennen kaikkea työntekijän näkemyksiä siitä, millaisten tekijöiden palveluohjaaja kokee edistävän ja estävän hyvää palveluohjausta.

Opinnäytetyömme tavoitteena on laatia Vantaan vanhuspalveluille suositus hyvän palveluohjauksen toiminnasta ja näin edistää myös Vantaalaisen vanhusasiakkaan mahdollisuutta saada yhdeltä henkilöltä kokonaisvaltainen asiakaslähtöinen palvelu- ja kuntoutussuunnitelma, joka tukisi mielekästä kotona asumista vanhuksen toiveiden ja tarpeiden mukaisesti.

Pyydämme Teiltä suostumusta tutkimukseen osallistumisesta. Tutkimustuloksia käsitellään luottamuksellisesti. Saadut tulokset analysoimme sisällönanalyysin avulla, käyttämällä dikotomia menetelmää, jossa nostamme esille palveluohjausta edistävät ja estävät tekijät. Tavoitteena on muodostaa mielekäs johtopäätös hyvän ja toimivan palveluohjauksen toiminnasta. Tulokset ovat luettavissa opinnäytetyössämme, jossa yksittäisen vastaajan tiedot eivät ole tunnistettavissa.

Teillä on oikeus kieltäytyä tutkimuksesta, syytä ilmoittamatta. Kieltäytyminen ei vaikuta kohteluunne, asemaanne nyt tai vastaisuudessa. Opinnäytetyötämme ohjaa FT lehtori Anita Näslindh- Ylispangar puh.040 - 7492344 anita.naslindh-ylispangar@metropolia.fi
Opinnäytetyömme julkaistaan joulukuussa 2011 ja valmis työ on luettavissa Metropolia ammattikorkeakoulun kirjastossa Sofialehdonkatu 4 Helsinki.

Mikäli Teillä on kysyttävää tai haluatte lisätietoja, vastaamme mielellämme.

Aila Halonen
aila.halonen@metropolia.fi

Marja Ruotsalainen
marja.ruotsalainen@metropolia.fi

Kysely

Kysely palveluohjaustoimintaa edistävistä ja estävistä tekijöistä

Kiitos osallistumisestanne kyselyymme. Vastauksenne antaa meille arvokasta tietoa työstänne ja auttaa meitä edistämään palveluohjaus toiminnan kehittämistä Vantaalla. Toivomme teidän vastaavan kyselyymme sähköpostitse elokuun 15.päivään mennessä. Kyselyyn vastaaminen onnistuu tallentamalla kysely ensin työpöydälle ja vastaamisen jälkeen voitte lähettää sen sitten liitteenä takaisin meille sähköposti osoitteisiin aila.halonen@metropolia.fi ja marja.ruotsalainen@metropolia.fi. Toivomme teiltä vastauksia seuraaviin kysymyksiin:

1. Kuvaile koulutus- ja työhistoriaanne ennen nykyistä työtänne.

2. Kuvaile, mitä teidän mielestänne tarkoittaa ja miten kaupungissanne/kunnassanne toteutuu:

- perinteinen palveluohjaus ja neuvonta

- voimavarakeskeinen palveluohjauksellinen työote

- yksilökohtainen palveluohjaus

3. Millaisten tekijöiden koette **edistävän** ja **estävän** hyvän palveluohjauksen toteutumista **työntekijän** kannalta?

Edistävät tekijät:	Estävät tekijät:

4. Millaisten tekijöiden koette **edistävän** ja **estävän** hyvän palveluohjauksen toteutumista **asiakkaan** kannalta?

Edistävät tekijät:	Estävät tekijät:

5. Onko vielä jotain mitä haluaisitte kertoa kaupunkinne palveluohjaus toiminnasta tai omasta työstänne?

Kiitos paljon vastauksistanne!